

# Joe Navarro

*cu dr. Marvin Karlins*

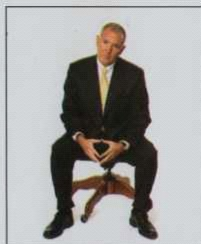
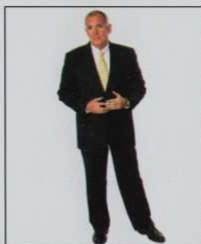
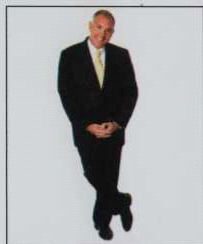


## Secretele comunicării nonverbale

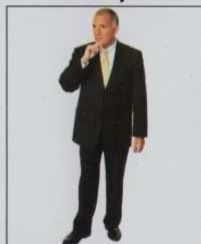
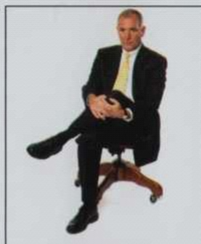
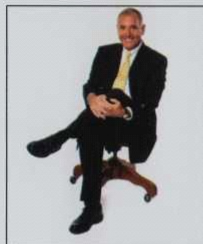
**Ghidul unui fost agent FBI  
pentru „citirea” rapidă a oamenilor**

**METEOR  
PRESS**

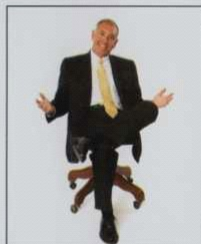
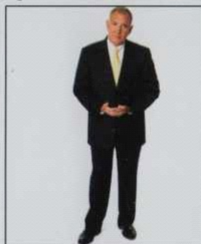
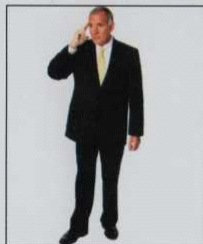




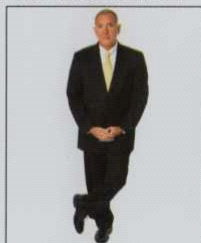
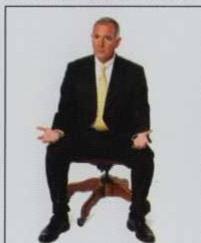
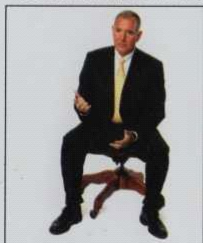
**Cine este cel mai receptiv la ideile dumneavoastră? Cu cine puteți glumi?**



**Cine este cel mai pornit să se certe cu dumneavoastră?**



**Cui ar trebui să-i cereți o favoare? Cine este cel mai înclinat să vă mintă?**



**Joe Navarro *cu dr. Marvin Karlins***

# **Secretele comunicării nonverbale**

Redactor: *Viorica Horga*

Tehnoredactor: *Mariana Radu*

Copertă: *Dorin Dumitrescu*

Titlul original: *What Every Body Is Saying. An Ex-FBI Agent's Guide to Speed-Reading People*

Copyright e 2008 by Joe Navarro. All rights reserved.

Published by arrangement with Collins, an imprint of Harpercollins Publishers.

Photographs by Mark Wemple

Illustrations (except for the limbic brain diagram) by David R. Andrade

2008, reeditare 2012

Editura METEOR PRESS.

**Descrierea CIP a Bibliotecii Naționale a României NAVARRO, JOE**

**Secretele comunicării nonverbale: ghidul unui fost agent FBI pentru „citirea” rapidă a**

**oamenilor**/Joe Navarro, Marvin Karlins; trad.:  
Mihaela Liliana Stroe; red.: Viorica Horga.

București: Meteor Press, 2008

ISBN 978 - 973 - 728 - 328 - 3

*Bunicii mele, Adelina, ale cărei mâini grijulii  
au transformat cu dragoste un copil într-un  
bărbat.*

JOE NAVARRO

*Soției mele, Edyth, care m-a binecuvântat cu  
dragostea ei și m-a învățat ce înseamnă să fii o  
fintă iubitoare.*

MARVIN KARLINS

Cuprins

**Cuvânt-înainte:**

[Văd ceea ce gândești](#)

**Mulțumiri**

**Capitolul 1**

## Descifrarea secretelor comunicării nonverbale

### **Capitolul 2**

O moștenire prețioasă: sistemul limbic al creierului

### **Capitolul 3**

Cele mai sincere părți ale corpului nostru.

### Limbajul picioarelor

### **Capitolul 4**

Secretele trunchiului. Limbajul umerilor, pieptului și soldurilor

### **Capitolul 5**

La îndemâna noastră. Limbajul brațelor

### **Capitolul 6**

Țineți-vă bine! Limbajul mâinilor și degetelor

### **Capitolul 7**

Canavaua minții. Limbajul feței

### **Capitolul 8**

Detectarea minciunii. Procedați cu grijă!

### **Capitolul 9**

### Câteva gânduri de încheiere

### Bibliografie

### Index

## CUVÂNT-ÎNAINTE

### Văd ceea ce gândești

*Marvin Karlins, Ph. D.*

Omul stătea cu stoicism la un capăt al mesei, alegându-și cu atenție replicile la întrebările agentului FBI. Nu era considerat suspectul principal în cazul acelei crime. Alibiul său era credibil și el părea sincer, cu toate acestea agentul insista. Cu acordul suspectului, investigatorul i-a mai pus câteva întrebări despre arma crimei:

„Dacă ai fi comis crima, ai fi folosit un pistol?”

„Dacă ai fi comis crima, ai fi folosit un cuțit?”

„Dacă ai fi comis crima, ai fi folosit o daltă de spart gheața?”

„Dacă ai fi comis crima, ai fi folosit un

ciocan?”

Una dintre aceste arme, dalta de spart gheață, chiar era implicată în comiterea crimei, dar informația nu a fost făcută publică. De aceea, doar criminalul ar fi știut care era adevărata armă a crimei. În timp ce-i citea lista armelor, agentul FBI îl observa atent pe suspect. Când a fost pomenită dalta de spart gheață, pleoapele suspectului s-au lăsat în jos și au rămas așa până când a fost menționată următoarea armă. Agentul a înțeles imediat semnificația mișcării pleoapelor la care fusese martor, iar din acel moment așa-zisul suspect a devenit personajul principal în acea investigație. Mai târziu și-a mărturisit crima.

Haideți să-l cunoaștem pe Joe Navarro, o persoană remarcabilă care, pe lângă demascarea autorului crimei cu dalta de spart gheață, este renumit pentru prinderea a numeroși infractori, incluzându-i aici și pe „așii spionilor”, pe parcursul unei cariere de 25 de ani în cadrul FBI.

Cum a reușit toate aceste lucruri? Dacă l-ați

întreba, v-ar răspunde calm: „Pentru că pot să «citesc» ce se petrece în mintea oamenilor”.

De-a lungul întregii sale vieți profesionale Joe a studiat, a aplicat și a rafinat știința comunicării nonverbale – expresiile faciale, gesturile, mișcările (kinezica sau kinetica), utilizarea spațiului (proxemica), atingerea (haptica), postura corporală, chiar și vestimentația, pentru a descifra ceea ce gândesc oamenii, cum intenționează să acționeze și dacă ceea ce spun este adevărat sau fals. *Nu* sunt vești bune pentru infractori, criminali, teroriști și spioni, care, sub atenta sa observare, îi oferă atât de multe informații prin intermediul semnalelor corpului (așa-numitele „indicii”), făcându-și gândurile și intențiile transparente și detectabile.

În schimb, veștile sunt bune pentru cititori, deoarece tocmai aceste informații nonverbale pe care s-a bazat Joe atunci când a devenit maestru în prinderea spionilor, un „detector uman de minciuni” și instructor în cadrul FBI, vă vor fi împărtășite pentru a putea înțelege mai bine



sentimentele, gândurile și intențiile celor din jur. Din perspectiva sa de autor și profesor renumit, Joe vă va învăța cum să observați ca un adevărat expert, detectând și descifrând comportamentele nonverbale ale celorlalți astfel încât să-i înțelegeți din ce în ce mai bine. Fie că le veți aplica în viața profesională sau în cea personală, aceste informații vă vor lărgi orizontul și vor schimba în bine tot ceea ce veți întreprinde.

Multe dintre cunoștințele pe care Joe vi le va împărtăși în această carte nu erau recunoscute de comunitatea științifică în urmă cu 15 ani. Prin intermediul recentelor descoperiri care au folosit tehnologii de scanare a creierului și neuroimagistica, oamenii de știință au reușit să stabilească validitatea comportamentelor pe care Joe le descrie în carte. Prin integrarea celor mai recente descoperiri din psihologie, neurobiologie, medicină, sociologie, criminologie, științele comunicării și antropologie, adăugate la un sfert de secol de experiență în utilizarea comunicării nonverbale în munca sa de agent FBI –, Joe este în

mod deosebit calificat să vă ajute să înțelegeți limbajul semnelor nonverbale. Expertiza sa este recunoscută și apreciată la nivel mondial. În afara interviurilor acordate periodic în cadrul unor emisiuni celebre precum *Today Show* de la NBC, *Headline News* de la CNN, *Fox Cable News* și *Good Morning America* de la ABC, el continuă să susțină seminare despre comunicarea nonverbală pentru FBI ȘI CIA, precum și pentru alți membri din comunitatea spionajului și contraspionajului. Este consultant pentru sectorul bancar și de asigurări, precum și pentru firme de avocatură importante din Statele Unite și de peste hotare. Este și profesor la Universitatea Saint Leo și susține cursuri la numeroase școli medicale de pe întreg teritoriul Statelor Unite, unde abordările sale unice din domeniul comunicării nonverbale au găsit o audiență receptivă, inclusiv în rândul doctorilor care doresc să-și diagnosticheze pacienții cu mai mare rapiditate și precizie. Competențele sale academice și experiența profesională, cuplate cu capacitatea sa de a

stăpâni arta comunicării nonverbale în viața cotidiană și în situații extreme, îl plasează la loc de frunte în rândul experților în descifrarea mesajelor corpului, așa cum veți descoperi în această carte.

După ce am lucrat cu Joe, am participat la seminarele lui și i-am aplicat ideile, cred cu tărie că materialul cuprins în paginile acestei cărți reprezintă un progres major în înțelegerea tuturor comportamentelor nonverbale. Spun asta din poziția mea de psiholog care s-a implicat în scrierea acestui proiect deoarece a fost încântat de munca de pionierat a lui Joe în descifrarea *științifică* a elementelor comunicării nonverbale pentru atingerea obiectivelor profesionale și obținerea succesului personal.

Am fost impresionat și de abordarea atentă și rațională pe care Joe a acordat-o acestui subiect. De exemplu, deși observarea elementelor nonverbale ne permite să interpretăm corect multe comportamente, Joe ne avertizează că utilizarea limbajului corpului pentru a detecta

minciuna este o sarcină dificilă și provocatoare. Este o descoperire semnificativă – rar recunoscută de comunitatea forțelor de ordine sau de nespecialiști – care ne servește ca un semnal de alarmă pentru a fi *extrem* de atenți atunci când afirmăm că o persoană este sinceră sau mincinoasă doar pe baza comportamentului său nonverbal.

Spre deosebire de multe alte cărți despre comunicarea nonverbală, informația prezentată aici se bazează pe fapte științifice și descoperiri testate pe teren, nu pe opinia personală a autorului sau pe speculații de la distanță. Mai mult, textul scoate în evidență ceea ce alte lucrări publicate ignoră adesea: rolul critic al *sistemului limbic* al creierului uman în înțelegerea și utilizarea eficientă a indiciilor nonverbale.

Puteți stăpâni limbajul tăcut al corpului. Fie că studiați comunicarea nonverbală pentru că vreți să avansați pe scara ierarhică profesională sau doar pentru că vreți să vă înțelegeți mai bine cu prietenii și familia, această carte vă este destinată.

Pentru a câștiga expertiză în acest domeniu va trebui să studiați cu atenție capitolele care urmează, iar în plus să începeți să acordați timp și energie pentru a învăța și aplica învățăturile lui Joe în viața de zi cu zi.

„Citirea” cu succes a oamenilor – învățarea, decodificarea și utilizarea semnificațiilor comportamentului nonverbal pentru a le prevedea acțiunile – este o sarcină care merită întreaga dumneavoastră atenție, deoarece vă va oferi mari recompense pentru eforturile depuse. Așadar treceți cu hotărâre la pagina următoare și pregătiți-vă să învățați și să observați toate semnalele nonverbale importante pe care Joe vi le va arăta. Nu va dura mult până veți descoperi, doar dintr-o privire, ce „spune” corpul fiecărei persoane!

## **Mulțumiri**

Când am început să scriu primele pagini ale cărții, am realizat că acest proiect a avut un drum lung de parcurs. Nu a început cu interesul meu pentru citirea semnelor nonverbale, nici cu studiile mele academice în acest domeniu, nici în cadrul FBI-ului. În realitate, a început în familia mea cu mult timp înainte.

Am învățat să-i „citesc” pe ceilalți în primul rând plecând de la învățăturile părinților mei, Albert și Mariana Lopez, precum și de la bunica mea, Adelina Paniagua Espino. Fiecare în felul său m-a învățat câte ceva despre semnificația și puterea comunicării nonverbale. De la mama am învățat că toate elementele nonverbale sunt extrem de prețioase în comunicarea cu ceilalți. Un comportament atent, m-a învățat ea, poate evita situațiile ciudate sau îi poate face pe ceilalți să se simtă foarte bine în prezența ta – o abilitate de care ea s-a slujit toată viața, fără niciun efort. De la tatăl meu, am învățat puterea expresiei; cu o

singură privire el poate comunica volume întregi de informații cu o claritate desăvârșită. Este o persoană care impune respect prin simpla sa prezență. De la bunica mea, căreia i-am dedicat această carte, am învățat că micile gesturi pot fi foarte importante: un zâmbet, o mișcare a capului, o atingere ușoară la momentul potrivit pot transmite atât de multe, ba pot chiar vindeca. Zi de zi, ei m-au învățat toate aceste lucruri, pregătindu-mă astfel pentru a observa lumea din jurul meu cu alți ochi. Învățăturile lor, precum și ale multor alora, le veți regăsi în paginile acestei cărți.

Pe vremea când eram la Brigham Young University, J. Wesley Sherwood, Richard Townsend și Dean Clive Winn II m-au învățat despre munca în activitatea de poliție și despre observarea infractorilor. Mai târziu, în FBI, oameni precum Doug Gregory, Tom Riley, Julian „Jay” Koerner, dr. Richard Ault și David G. Major m-au învățat nuanțele subtile din activitatea de contraspionaj și comportamentul spionilor.

Tuturor le sunt recunoscător pentru „ascuțirea” abilităților mele de „citire” a oamenilor. De asemenea, trebuie să-i mulțumesc dr. John Schäfer, fost agent FBI și membru al Programului de Analiză Comportamentală (activitate de elită a Biroului), care m-a încurajat să scriu și mi-a permis să fiu coautor în variate ocazii. Marc Reeser, care a fost o perioadă îndelungată alături de mine în misiunile de depistare a spionilor, merită de asemenea recunoștința mea. Tuturor celorlalți colegi ai mei și celor din Divizia Națională de Securitate a FBI-ului, le mulțumesc pentru susținere.

De-a lungul anilor, FBI ne-a asigurat cea mai bună instruire, astfel că am beneficiat de cunoștințele profesorilor Joe Kulis, Paul Ekman, Maureen O’Sullivan, Mark Frank, Bella M. Depaulo, Aldert Vrij, Reid Meloy și Judy Burgoon, de la care am învățat – în mod direct sau din lucrările scrise – multe aspecte despre cercetările asupra comunicării nonverbale. Am legat prietenii cu mulți dintre aceștia, inclusiv cu David Givens,



care conduce Centrul de Cercetări pentru Comportamentul Nonverbal în Spokane, Washington, și ale cărui scrieri, studii și sugestii au contat foarte mult pentru mine. Cercetările și lucrările lor mi-au îmbogățit viața, fapt pentru care am inclus în acest volum o parte din munca lor, precum și din a altor maestri, cum ar fi Desmond Morris, Edward Hall și Charles Darwin, de la cartea căruia, „Exprimarea emoțiilor la oameni și animale”, a început totul.

În timp ce toți aceștia mi-au furnizat baza academică, alții au contribuit în mod diferit la acest proiect și acestora trebuie să le mulțumesc individual. Buna mea prietenă, Elizabeth Lee Barron de la Universitatea din Tampa, este excepțională în materie de cercetare. Îi sunt îndatorat și dr. Phil Quinn de la Universitatea din Tampa, și profesorului Barry Glover de la Universitatea Saint Leo, pentru anii de prietenie și bunăvoința de a se acomoda programului meu încărcat.

Această carte nu ar fi avut aceeași valoare

fără fotografii, fapt pentru care îi sunt recunoscător renumitului fotograf Mark Wemple. Gratitudea mea se îndreaptă și spre Ashlee B. Castle, asistenta mea, care, întrebată dacă vrea să pozeze pentru carte, a răspuns «Desigur, de ce nu?» Sunteți cu toții minunați. Vreau de asemenea să fi mulțumesc artistului David R. Andrade din Tampa pentru ilustrațiile sale.

Matthew Benjamin, editorul meu de la Harpercollins, care cu calmul său deosebit a dat coerență prezentării acestui proiect, merită aprecierea mea pentru că este un profesionist adevărat și un om remarcabil. Mulțumirile mele se îndreaptă și spre directorul editorial Toni Sciarra, care a muncit cu abnegație pentru a finaliza proiectul. Matthew și Toni lucrează cu o echipă extraordinară în cadrul editurii Harpercollins, din care face parte și redactorul Paula Cooper, căreia îi datorez multe mulțumiri. Și încă o dată, aș dori să fi mulțumesc dr. Marvin Karlins, mai întâi pentru că, prin această carte, a dat din nou viață și contur ideilor mele, iar în al doilea rând pentru

amabilele sale cuvinte introductive.

Gratitudinea mea se îndreaptă și spre prietena mea dragă dr. Elizabeth A. Murray, un adevărat educator și om de știință, care și-a alocat timp din programul său de predare pentru a redacta primele ciorne ale acestui manuscris și mi-a împărtășit din numeroasele sale cunoștințe despre corpul uman.

Tuturor membrilor familiei mele, de aproape și de departe, le mulțumesc pentru că mi-au tolerat preocuparea pentru scris în detrimentul timpului destinat relaxării alături de ei. Pentru Luca, *muito obrigado*. Fiicei mele, Stephanie, îi mulțumesc în fiecare zi pentru sufletul ei iubitor.

Toate aceste persoane au contribuit într-un fel anume la această carte; cunoștințele și descoperirile lor, mici sau mari, vi le-am împărtășit și dumneavoastră. Am scris această carte cu convingerea fermă că mulți cititori vor utiliza aceste cunoștințe în viața de zi cu zi. Cu acest scop, am muncit asiduu pentru a prezenta aceste informații științifice și empirice cu

claritate. Dacă veți întâlni erori în cadrul cărții, responsabilitatea este doar a mea.

Un vechi dicton latin afirmă „Qui docet, discit” (Cine îi educă pe alții, învață). În multe privințe, se poate spune același lucru și despre scrisul unei cărți; este un proces de învățare și discernământ, care la sfârșitul zilei se transformă în satisfacție. Sper că atunci când veți ajunge la sfârșitul acestei cărți și vă veți însuși cunoștințele aprofundate de comunicare nonverbală, veți avea foarte mult de câștigat, așa cum am avut și eu, descoperind în toate împrejurările vieții *ceea ce spune fiecare corp*.

## CAPITOLUL UNU

### **Descifrarea secretelor comunicării nonverbale**

De câte ori învăț pe câte cineva despre comunicarea nonverbală, mi se pune invariabil această întrebare: „Joe, cum ai ajuns să fii

interesat de studierea comportamentului nonverbal?". Nu a fost ceva planificat, nici rezultatul unei fascinații personale pentru subiect. A fost un interes mult mai practic, născut din necesitate, din dorința de adaptare cu succes la un mod de viață total diferit. Când aveam opt ani, am ajuns în Statele Unite cu statutul de refugiat din Cuba. Am părăsit Cuba doar la câteva luni după invazia din Golful Porcilor și sincer am crezut că vom fi refugiați doar pentru o scurtă perioadă de timp.

Incapabil pe atunci să vorbesc limba engleză, am făcut ceea ce mii de emigranți fac când ajung în America. Am învățat rapid că, pentru a mă integra alături de noii mei colegi la școală, trebuia să fiu atent și sensibil la un alt „limbaj” care se vorbea în jurul meu, acela al comunicării nonverbale. Am descoperit că era un limbaj pe care îl *puteam* traduce și înțelege imediat. În mintea mea tânără, vedeam corpul uman ca pe un „afiș stradal” care transmitea mereu ceea ce gândea persoana, prin gesturile, expresiile faciale

și mișcările pe care le puteam interpreta. Cu timpul, bineînțeles, am învățat limba engleză, ba chiar am pierdut din fluența exprimării în limba spaniolă - dar elementele nonverbale nu le-am uitat niciodată. Am descoperit de la o vârstă foarte fragedă că pot întotdeauna să mă bazez pe comunicarea nonverbală.

Am învățat să folosesc comportamentul nonverbal pentru a descifra ceea ce colegii și profesorii mei încercau să-mi comunice și ceea ce simțeau despre mine. Unul dintre primele lucruri pe care le-am observat a fost că elevii sau profesorii care mă plăceau sincer își arcuiau sprâncenele când mă vedeau intrând în sala de clasă. Pe de altă parte, acele persoane care nu erau prea prietenoase cu mine își îngustau privirea când apăream - un comportament pe care, odată ce îl observi, nu-l mai uiți niciodată. Am folosit aceste informații transmise nonverbal, ca și alți imigranți, pentru a evalua situațiile și a lega rapid prietenii, pentru a comunica în ciuda barierei evidente de limbaj, pentru a evita

dușmanii și pentru a dezvolta relații interpersonale sănătoase. Mulți ani mai târziu am folosit aceeași comunicare nonverbală a ochilor pentru a rezolva diverse cazuri ca agent special în cadrul Biroului Federal de Investigații (vezi caseta 1).

Pe baza experienței, a educației și a pregătirii mele, vreau să vă învăț să vedeți lumea așa cum o privește un expert FBI în comunicarea nonverbală: ca pe un mediu plin de viață, dinamic, unde fiecare relație interumană rezonază cu informația, și ca pe o oportunitate de a folosi limbajul tăcut al corpului pentru a afla mai multe lucruri despre felul în care gândesc oamenii, despre ce simt și cum intenționează să acționeze. Folosirea acestor cunoștințe vă va ajuta să vă distingeți în rândul celorlalți oameni. De asemenea, vă va proteja și vă va oferi informații până acum inaccesibile despre comportamentul uman.

## **CE ESTE, MAI EXACT, COMUNICAREA NONVERBALĂ?**

Comunicarea nonverbală, deseori numită și comportament nonverbal sau limbajul corpului, este o modalitate de a transmite informații – la fel ca și cuvintele –, doar că se realizează prin intermediul expresiilor faciale, gesturilor, atingerii, mișcărilor, posturii corpului, accesoriilor personale (haine, bijuterii, stilul părului, tatuaje etc.) și chiar prin tonul, timbrul și volumul vocii fiecăruia (mai degrabă decât prin conținutul vorbelor). Comportamentele nonverbale includ aproximativ 60 – 65 din întreaga comunicare interpersonală, iar în timpul momentelor intime pot constitui chiar 100 din comunicarea dintre parteneri (Burgoon, 1994, 229 – 285).

Comunicarea nonverbală poate scoate la iveală, de asemenea, adevăratele gânduri, sentimente și intenții ale unei persoane. Din acest motiv, elementele ei sunt uneori numite „indicii”,



pentru că dezvăluie adevărata

### **Caseta 1: CÂT AI CLIPI DIN OCHI**

Refuzul de a privi este un indicator nonverbal care poate apărea atunci când ne simțim amenințați și/sau când nu ne place ceea ce vedem. Îngustarea privirii (asemenea cazului colegilor mei descris mai sus) și închiderea sau acoperirea ochilor sunt acțiuni care s-au format pentru a ne proteja creierul de „vederea” unor imagini nedorite și pentru a comunica desconsiderarea față de ceilalți.

Ca investigator, am folosit indiciul refuzului de a privi pentru a rezolva investigarea unei incendieri premeditate într-un tragic caz petrecut într-un hotel din Puerto Rico, care s-a soldat cu pierderea a 97 de vieți omenești. Un gardian responsabil cu securitatea a devenit imediat suspect deoarece incendiul a izbucnit exact în sectorul alocat lui. Una dintre

modalitățile prin care am decis că el nu era implicat în provocarea focului a fost adresarea de întrebări specifice - unde a fost înainte de incendiu, în timpul incendiului și dacă el a pus la cale focul sau nu. După fiecare întrebare i-am observat fața, urmărind eventuale semne ale refuzului de a privi. Ochii lui se închideau numai când era întrebat unde fusese atunci când începuse incendiul. Ciudat, în schimb nu părea deloc deranjat de întrebarea: „Tu ai pus focul?” Acest semn mi-a indicat faptul că problema reală era locul în care se afla în timpul incendiului, nu posibila sa implicare în izbucnirea focului. A fost întrebat mai amănunțit despre această situație de către investigatorii cazului și în final a recunoscut că și-a părăsit postul pentru a-și vizita prietena, care lucra în același hotel. Din nefericire, în timp ce el era plecat, infractorii au intrat în sectorul pe care ar fi trebuit să-l păzească și au provocat incendiul.

În acest caz, indiciul refuzului de a privi ne-a

oferit informația pentru alegerea căii de urmat în interogatoriu și care ulterior ne-a soluționat cazul. În final, cei trei infractori responsabili de tragicul incendiu au fost arestați și condamnați. Gardianul, deși teribil de neglijent și împovărat de o uriașă responsabilitate, nu fusese, totuși, vinovatul.

stare mentală a persoanei. Deoarece oamenii nu sunt mereu conștienți de comunicarea nonverbală, limbajul corpului este de cele mai multe ori mai sincer decât cel verbal, care este utilizat deliberat (conștient) pentru a atinge obiectivele vorbitorului (vezi caseta 2).

Ori de câte ori observarea comportamentului nonverbal al unei alte persoane vă ajută să înțelegeți sentimentele, intențiile și acțiunile sale, sau vă clarifică sensul cuvintelor spuse, tot de atâtea ori înseamnă că ați decodificat și ați folosit cu succes acest mijloc tăcut al comunicării.

## **DESCIFRAREA LIMBAJULUI NONVERBAL VĂ POATE ÎMBUNĂTĂȚI VIAȚA**

Cercetările au stabilit faptul că acele persoane care pot observa și interpreta eficient limbajul nonverbal, influențând felul în care sunt percepuți de ceilalți, vor avea un succes mai mare în viață decât indivizii care

### **Caseta 2: FAPTELE SPUN MAI MULT DECÂT CUVINTELE**

Un exemplu memorabil despre felul în care limbajul corpului poate fi câteodată mai sincer decât cel verbal este legat de violarea unei tinere femei în rezervația indiană Parker din Arizona. A fost adus pentru interogare un suspect. Cuvintele sale sunau convingător și povestea era plauzibilă. El susținea că nu a văzut victima și că, în timp ce era pe câmp, a mers de-a lungul unei plantații de

bumbac, apoi a luat-o la stânga și s-a dus direct acasă. În timp ce colegii mei notau toate aceste detalii pe care le auzeau, mi-am ațintit ochii pe suspect și am văzut că în timp ce spunea povestea cu luatul la stânga și mersul către casă, mâna lui a făcut un gest către dreapta, adică exact direcția către locul violului. Dacă nu îl observam cu atenție, nu aș fi remarcat discrepanța dintre exprimarea verbală („Am luat-o la stânga”) și cea nonverbală (gestul mâinii către dreapta). Dar, odată ce am văzut acest gest, l-am suspectat că mințea. Am așteptat câteva momente și apoi l-am interogat din nou, iar în cele din urmă și-a mărturisit fapta.

nu au această abilitate (Goleman, 1995,13 - 92). Cartea aceasta își propune să vă învețe cum să observați lumea din jur și să determinați semnificația elementelor nonverbale în orice situație. Aceste cunoștințe valoroase vă vor îmbunătăți comunicarea cu ceilalți și vă vor

îmbogăți viața, așa cum s-a întâmplat și în cazul meu.

Unul dintre aspectele fascinante referitoare la aprecierea comportamentului nonverbal este aplicabilitatea sa universală. Este valabilă oriunde există relații interumane. Elementele nonverbale sunt omniprezente și sigure. Odată ce cunoașteți semnificația unui anumit indiciu nonverbal, puteți folosi acea informație în diferite circumstanțe și în diverse medii. De fapt, este dificil să comunicați eficient fără utilizarea mijloacelor nonverbale. Dacă v-ați întrebat vreodată de ce oamenii încă se mai grăbesc să ajungă la întâlniri în era computerelor, a mesajelor text, a e-mail-urilor, a telefoanelor și a videoconferințelor, răspunsul este: din cauza nevoii de a comunica direct și de a observa limbajul nonverbal al interlocutorilor. Nimic nu poate înlocui observarea elementelor nonverbale de aproape și prin prisma personală. De ce? Deoarece elementele nonverbale sunt puternice și au o semnificație. Ceea ce veți învăța în această carte veți putea aplica în orice situație



### **Caseta 3: „AVANTAJUL” DOCTORULUI**

În urmă cu câteva luni am susținut un seminar pentru un grup de jucători de poker, despre felul în care se poate folosi limbajul corpului pentru a sesiza în ce situație se află adversarii și a câștiga mai mulți bani. Deoarece pokerul este un joc care pune mare preț pe cacealma și prefăcătorie, jucătorii au un interes aparte în descifrarea indiciilor nonverbale ale oponentilor. Pentru a avea succes, decodificarea limbajului nonverbal este esențială. Deși mulți dintre ei au fost recunoscători pentru informațiile pe care li le furnizasem, m-a uimit să văd câți dintre participanții la seminar au fost capabili să înțeleagă valoarea cunoașterii și utilizării comportamentului nonverbal și în alte situații în afara mesei de poker.

La două săptămâni după încheierea seminarului am primit un e-mail de la unul dintre



participanți, doctor în Texas. „Mi se pare extraordinar”, îmi scria el, „că ceea ce am învățat la seminarul de poker m-a ajutat și în meseria mea. Elementele nonverbale pe care ni le-ai predat pentru a-i «citi» pe jucătorii de poker m-au ajutat să-mi «citesc» și pacienții. Acum îmi dau seama când nu se simt bine, când au încredere sau când nu sunt sinceri sută la sută”. Mesajul doctorului vorbește despre universalitatea comunicării nonverbale și despre valoarea acesteia în toate domeniile vieții.

## **Cele 10 legi pentru observarea și interpretarea cu succes a limbajului nonverbal**

„Citirea” cu succes a oamenilor – colectarea informațiilor nonverbale pentru a le identifica gândurile, sentimentele și intențiile – este o abilitate care cere o exersare continuă și o pregătire pe măsură. Pentru a vă ajuta în direcția

pregătirii, vreau să vă prezint câteva legi importante sau recomandări care să vă maximizeze eficiența în interpretarea semnalelor nonverbale. Pe măsură ce veți integra aceste legi în viața de zi cu zi, transformându-le în rutină, ele vor deveni o a doua natură, aproape nemaifiind necesar efortul conștient. Seamănă foarte mult cu școala de șoferi. Vă amintiți cum a fost prima dată când a trebuit să porniți mașina de pe loc? Dacă ați procedat ca mine, v-ați concentrat atât de mult pentru a executa toate manevrele necesare, încât v-a fost greu să urmăriți în același timp și ce se întâmpla pe șosea. Doar când v-ați simțit în largul dumneavoastră la volan v-ați putut extinde atenția pentru a cuprinde în același timp spațiul din interiorul mașinii și cel din exterior. Același lucru se întâmplă și cu comportamentul nonverbal. Odată ce veți stăpâni mecanismele pentru utilizarea eficientă a comunicării nonverbale, va deveni ceva automat și veți putea să vă concentrați întreaga atenție asupra decodificării lumii din jur.

## **Legea 1: Fiți un observator competent al mediului din jur.**

Este cerința fundamentală pentru oricine dorește să decodifice și să folosească eficient comunicarea nonverbală.

Imaginați-vă că încercați să ascultați pe cineva în timp ce aveți căști la urechi. N-ați putea auzi mai nimic și mesajul comunicat s-ar pierde. De aceea, cei mai atenți ascultători nu merg purtând căști! Totuși, când vine vorba despre observarea limbajului tăcut al comunicării nonverbale, mulți privitori ar putea fi la fel de bine legați la ochi, atât sunt de inconștienți de semnele corporale ale celor din jur. Reflectați la acest fapt. La fel cum *ascultarea* atentă este esențială pentru înțelegerea comunicării verbale, și *observarea* atentă este crucială pentru înțelegerea limbajului corpului. Nu treceți ușor mai departe de această frază. Ceea ce tocmai ați citit este deosebit de important. *Observarea concertată* (care

presupune un efort de concentrare) este absolut esențială pentru detectarea cu succes a indiciilor nonverbale și înțelegerea situației.

Problema este că cei mai mulți oameni își petrec viața privind, însă fiind de fapt „nevăzători”, așa cum îi spunea Sherlock Holmes, meticulosul detectiv englez, partenerului său, doctorul Watson: „Vezi, dar nu observi”. Din păcate, majoritatea indivizilor privesc în jurul lor cu un efort minim de a observa. Acești oameni nu-și dau seama de schimbările subtile care se petrec în lumea lor. Sunt incapabili să distingă multitudinea de detalii care îi înconjoară, cum ar fi o mică mișcare a mâinii sau a piciorului persoanei din fața lor, gesturi care i-ar putea trăda acesteia gândurile și intențiile.

Diversele studii științifice au demonstrat că oamenii sunt slabi observatori ai lumii în care trăiesc. De exemplu, când un bărbat îmbrăcat în costum de maimuță s-a plimbat prin fața unui grup de studenți care desfășurau alte activități, jumătate dintre ei nici măcar n-au remarcat

„gorila” din mijlocul lor (Simons Chabris, 1999,1059 – 1074)!

Oamenilor cu spirit de observație redus le lipsește ceea ce piloții numesc „cunoașterea situațională”, adică nu au o reprezentare mentală clară a ceea ce se întâmplă de jur-împrejur sau chiar în fața ochilor. Cereți-le să intre într-o cameră necunoscută plină cu oameni, dați-le timp să se uite peste tot și apoi cereți-le să închidă ochii și să spună ce au văzut. Veți fi surprinși de incapacitatea lor de a-și aminti chiar și cele mai evidente caracteristici ale camerei.

Mi se pare descurajam să văd cât de des întâlnim sau aflăm despre persoane care par legate la ochi tot timpul în fața evenimentelor vieții. Plângerile primite din partea acestui tip de oameni sună aproape mereu la fel:

*„Soția mea tocmai a intentat divorțul. Nu am avut niciun indiciu că ar fi fost nefericită în căsnicie”.*

*„Asistenta socială mi-a spus că fiul meu consumă cocaină de trei ani. Nu aveam nicio idee că are o problemă cu drogurile”.*

*„Mă certam cu tipul ăsta și dintr-odată m-a lovit. Nici n-am văzut lovitura venind”.*

*„Credeam că șeful meu este destul de mulțumit de rezultatele mele profesionale. Nu mi-aș fi imaginat că o să mă dea afară”.*

Acestea sunt doar câteva exemple de oameni care nu au învățat cum să observe eficient lumea din jurul lor. În realitate, afirmațiile lor nu sunt deloc surprinzătoare. De fapt, nici în copilărie, și nici în timpul trecerii la viața adultă, nu ne învață nimeni cum să observăm indiciile nonverbale ale comportamentului celorlalți. Nu se fac cursuri speciale nici în școala elementară, nici în liceu sau facultate pentru a învăța *„cunoașterea situațională”*. Cei mai norocoși învață singuri să devină observatori din ce în ce mai buni. Ceilalți

pierd un volum incredibil de informații utile care i-ar putea ajuta să evite problemele și le-ar putea face viața mai frumoasă, fie în sfera relațiilor romantice, a celor de serviciu sau de familie.

Din fericire, observarea este o abilitate care poate fi învățată. Nu trebuie să mergem prin viață legați la ochi. Mai mult chiar, fiind o abilitate, o putem îmbunătăți printr-o pregătire corespunzătoare și prin practică. Dacă pentru dumneavoastră observarea atentă este o provocare prea mare, nu disperați. Puteți trece peste această dificultate dacă sunteți dispuși să consacrați timp și efort pentru a observa lumea din jur din ce în ce mai conștiincios.

Trebuie să faceți din observarea concertată un mod de viață. A conștientiza ce se întâmplă în jur nu este un act pasiv. Este un comportament conștient, deliberat, pentru dobândirea căruia este nevoie de efort, energie și concentrare, la fel cum pentru păstrarea abilităților se cere o *practică permanentă*. Observația poate fi asemănată cu un mușchi, care devine din ce în ce

mai puternic prin folosire și se atrofiază dacă nu mai este întrebuințat. Exersați-vă „mușchiul” observației și veți descifra mult mai eficient ceea ce se petrece în preajma dumneavoastră.

Când vorbesc despre observarea concertată, vă cer să folosiți toate simțurile, nu doar pe cel al văzului. Ori de câte ori intru în apartamentul meu, respir adânc. Dacă lucrurile nu „miros” normal, devin atent. Odată am detectat un miros remanent de fum de țigară când m-am întors acasă dintr-o călătorie. Nasul m-a alertat despre un posibil pericol înainte ca ochii să poată scana apartamentul. S-a dovedit că un băiat din personalul de întreținere al blocului venise să repare o țeavă, iar mirosul de fum din hainele și pielea lui plutea încă în aer și după câteva ore. Din fericire, era un intrus bine-venit, dar ar fi putut fi și un hoț ascuns în camera alăturată. Ideea este că, folosindu-mi toate simțurile, am putut să-mi evaluez corect mediul și să contribui la propria mea siguranță.



## **Legea 2: Observarea în context este cheia înțelegerii comportamentului nonverbal.**

Când încercați să interpretați comportamentul nonverbal în situații reale de viață, cu cât vă dați seama mai bine de *contextul* în care se întâmplă, cu atât mai corect veți prinde semnificația. De exemplu, după un accident în trafic, mă aștept ca oamenii să fie în stare de șoc și să umble de colo-colo cu privirea pierdută. Mă aștept să le tremure mâinile și chiar să ia decizii nepotrivite, cum ar fi să se îndrepte către mașinile care se apropie pe partea carosabilă. (Din acest motiv agenții de circulație vă cer uneori să rămâneți în mașină.) De ce se întâmplă așa? După un accident, oamenii suferă de efectele scoaterii din funcțiune a „părții raționale” a creierului de către regiunea numită *sistem limbic*. Prin urmare apar comportamente precum tremurături, dezorientare, nervozitate, disconfort. În acest context, astfel de acțiuni sunt așteptate, confirmând stresul provocat de accident. În timpul unui interviu de angajare, mă

aștept de la candidați să fie timorați la început, iar apoi nervozitatea să se disipeze. Dacă reapare când pun anumite întrebări, încep să mă întreb de ce aceste comportamente nervoase sunt prezente din nou.

**Legea 3: învățați să recunoașteți și să decodificați comportamentele nonverbale care sunt universale.**

Anumite comportamente nonverbale sunt considerate universale pentru că sunt realizate în mod asemănător de majoritatea oamenilor. De exemplu, când cineva își strânge buzele în așa fel încât aproape nu se mai văd, este un semn clar că este tulburat și că ceva este în neregulă. Acest gest de comprimare a buzelor este unul dintre *indiciile universale* pe care la voi descrie în capitolele care urmează (vezi caseta 4). Cu cât veți recunoaște și veți interpreta corect mai multe dintre aceste elemente nonverbale universale, cu atât veți fi mai eficienți în evaluarea gândurilor,

sentimentelor și intențiilor celor din jur.

## **Legea 4: învățați să recunoașteți și să decodificați comportamente nonverbale particulare.**

Elementele nonverbale universale constituie un grup de indicii – aceleași pentru toată lumea. Există și alt tip de indicii corporale numite *elemente nonverbale particulare*, care pot fi semne unice, specifice unei anumite persoane.

În încercarea de a identifica semnele nonverbale particulare va trebui să căutați *modele (tipare) comportamentale* la oamenii cu care comunicați regulat (prieteni, familie, colegi, persoane care vă furnizează servicii și produse). Cu cât cunoaște-ți mai bine fiecare individ sau cu cât petreceți mai mult timp în preajma

## **Caseta 4: O STRÂNGERE DIN BUZE NE-A PERMIS SALVAREA A MILIOANE DE DOLARI**

Indiciile universale oferite de buze m-au ajutat foarte mult în timpul unei sesiuni de consultanță pentru o companie britanică navală. Clientul meu englez m-a rugat să asist la negocierile unui contract cu o importantă corporație multinațională care trebuia să-i echipeze navele. Am fost de acord și am sugerat ca acel contract propus să fie prezentat punct cu punct, să fie agreat de ambele părți pe fiecare clauză și abia apoi să continuăm tratativele. Doar în acest fel aș fi putut să-l urmăresc îndeaproape pe negociatorul corporației pentru a scoate la iveală orice element nonverbal ce putea furniza informații prețioase clientului meu.

„O să-ți pasez o notă dacă observ ceva care solicită atenția ta”, i-am spus clientului meu și

apoi am urmărit ambele părți în timp ce revizuiam contractul, clauză cu clauză. Nu am avut mult de așteptat până la apariția unui indiciu important. La citirea unei clauze contractuale ce detalia echiparea unei anumite părți a vasului – o fază de construcție care implica milioane de dolari –, negociatorul șef de la corporația multinațională și-a încrețit buzele, un indiciu clar că ceva din acea parte contractuală nu era pe placul său.

— Am pasat un bilețel clientului meu, atrăgându-i atenția asupra clauzei respective din contract care părea problematică și care trebuia revăzută și discutată cu mare grijă în timp ce eram cu toții la masa negocierii.

Prin confruntarea acestei situații și concentrarea asupra detaliilor clauzei în cauză, cei doi negociatori au reușit să finalizeze o înțelegere față în față, care în final l-a salvat pe clientul meu de pierderea a 13,5 milioane de dolari. Gestul de nemulțumire al negociatorului

(încrêțirea buzelor) a fost elementul cheie pentru evidențierea problemei care după aceea a fost rezolvată imediat și eficient.

sa cu atât vă va fi mai ușor să descoperiți aceste informații, deoarece veți avea o bază mare de date pe care să vă fundamentați aprecierea. De exemplu, dacă observați că băiatul dumneavoastră adolescent se scarpină în cap și își mușcă buzele când vorbește despre un test, acestea pot fi elemente nonverbale particulare sigure, care vă dezvăluie emotivitatea sau lipsa lui de pregătire. Nu încape îndoială că fac parte din comportamentul lui de gestionare a stresului și le veți mai vedea repetându-se, pentru că „cel mai bun mijloc de anticipare al comportamentului viitor este comportamentul din trecut”.

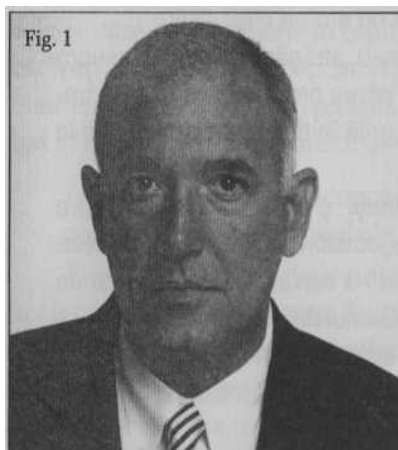


Fig. 1  
Observați caracteristicile feței când nu suntem stresați. Ochii sunt relaxați și buzele sunt pline.

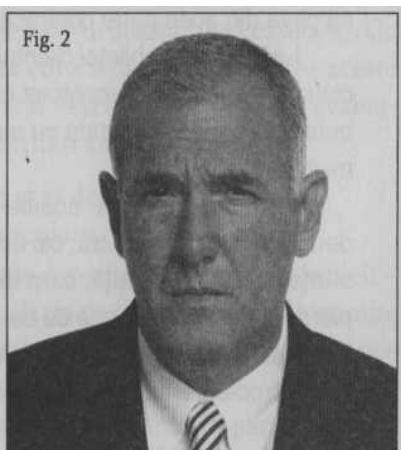


Fig. 2  
O față stresată are trăsăturile încordate și ușor deformate, sprâncenele încruntate și fruntea ridată.

## **Legea 5: Când comunicați cu ceilalți, încercați să stabiliți elementele lor nonverbale de bază.**

Pentru a putea stabili care sunt *elementele nonverbale de bază* ale oamenilor pe care-i întâlniți în mod regulat, trebuie să observați cum arată aceștia de obicei, cum stau, cum își țin mâinile, care este poziția obișnuită a picioarelor, ținuta corpului și expresiile faciale (vezi figurile 1 și 2), felul în care înclină capul și chiar locurile în care își așază lucrurile sau felul în care le țin, cum ar fi o geantă de exemplu. Trebuie să fiți pregătiți

să faceți diferența dintre mina lor „normală” și mina lor „stresată”.

A nu avea o bază de plecare vă pune în aceeași situație cu a părinților care nu se uită în gâtul copiilor decât când aceștia sunt bolnavi. Când sună la telefon doctorul și încearcă să-i descrie starea acestuia, nu au niciun reper de comparație, deoarece nu s-au uitat niciodată în gâtul copilului când era sănătos. Examinând ceea ce este normal, începem să recunoaștem și să identificăm ceea ce este anormal.

Chiar și după o singură întâlnire cu cineva, ar trebui să încercați să remarcați „poziția de început” a sa din primele momente. Stabilirea comportamentului de bază al unei persoane este esențială, deoarece vă permite să determinați eventualele devieri, extrem de importante și care vă pot oferi multe informații (vezi caseta 5).

**Legea 6: întotdeauna încercați să priviți oamenii pentru a extrage indicii multiple - comportamente care pot fi grupate sau se**



**succed.**

Acuratețea în „citirea” oamenilor poate fi sporită când observați *indicii multiple* sau grupuri de semne pe care să vă puteți baza. Aceste semnale lucrează împreună precum părțile unui puzzle. Cu cât aveți mai multe piese din puzzle, cu atât cresc șansele de a le pune laolaltă și a descoperi imaginea de ansamblu. Pentru a ilustra o astfel de situație, dacă văd un competitor într-o negociere care prezintă o serie de elemente nonverbale indicatoare de stres, urmate imediat de gesturi de calmare, pot spune cu certitudine că acea persoană negociază de pe o poziție slabă.

**Legea 7: Este important să căutați schimbările de comportament ale unei persoane care pot semnala modificări în gânduri, emoții, interese sau intenții.**

*Schimbările* bruște în comportamentul cuiva ne pot ajuta să înțelegem cum interpretează

această persoană informația sau cum se adaptează la evenimentele emoționale. Un copil care se arată încântat la auzul posibilității de a intra într-un parc de distracții își va schimba comportamentul imediat ce va afla că locul este închis. Adulții sunt la fel. De câte ori primim vești rele la telefon sau vedem ceva ce ne afectează, corpul nostru reflectă imediat schimbarea.

Modificările în comportamentul oamenilor le pot scoate la iveală interesul sau intențiile în anumite circumstanțe. Observarea lor cu Atenție vă permite să

### **Caseta 5: TOTUL ESTE RELATIV**

Imaginați-vă pentru un moment că sunteți părintele unui copil de 8 ani care își așteaptă rândul pentru a-și saluta rudele la o reuniune cu toată familia. Deoarece este un ritual anual, ați stat alături de el în numeroase ocazii în timp ce-și aștepta rândul să-i întâmpine pe toți. Niciodată

nu a ezitat să alerge și să ofere membrilor familiei o îmbrățișare. Totuși, de data aceasta, când a venit rândul să-l îmbrățișeze pe unchiul Harry, el stă pe loc de parcă ar fi înghețat.

— Ce se întâmplă? îi șoptiți, împingându-l înaintea unchiului care așteaptă.

Fiul dumneavoastră nu spune nimic, dar este reticent să răspundă la îndemn.

Ce ar trebui să faceți? Lucrul cel mai important în acest caz este să observați o deviere de la comportamentul de bază. În trecut, nu a ezitat niciodată să-și îmbrățișeze unchiul. De ce și-a schimbat comportamentul? Reacția sa „înghețată” sugerează că se simte amenințat sau că are un sentiment negativ. Poate nu există niciun motiv justificat pentru temerea sa, dar pentru un părinte care este un atent observator, tot apare un semnal de alarmă. Devierea comportamentului fiului de la cel anterior sugerează că ceva negativ s-a petrecut între el și unchi de la ultima întâlnire. Poate fi o simplă

ciocnire de opinii, o ciudățenie a celui mic sau o reacție a sa la tratamentul preferențial față de ceilalți nepoți. Însă acest comportament poate indica și ceva mult mai sinistru. Este de reținut faptul că schimbarea comportamentului de bază sugerează că ceva este în neregulă, iar în acest caz, probabil sugerează o atenție sporită.

preziceți evoluția lucrurilor, oferindu-vă clar un avantaj – mai ales dacă acea acțiune v-ar putea răni pe dumneavoastră sau pe alții (vezi caseta 6).

**Legea 8: învățarea detectării semnalelor nonverbale false sau mincinoase este de asemenea esențială.**

Abilitatea de a face diferența între indiciile autentice și cele *înșelătoare* cere practică și experiență. Presupune nu numai o observare concertată, dar și o

## **Caseta 6: NASUL VĂ POATE DECONSPIRA**

Printre cele mai importante semne nonverbale despre gândurile unei persoane sunt schimbările în limbajul corpului, care reprezintă indicii de intenție. Aceste comportamente dezvăluie ceea ce urmează să facă o persoană și oferă unui observator competent timp suplimentar pentru a se pregăti să prevină o acțiune înainte ca ea să se realizeze.

Un exemplu personal despre cât este de important să observi schimbările în comportamentul oamenilor - mai ales când implică semnale de intenție - este legat de o încercare de jaf într-un magazin în care lucram. În această situație, am observat la o persoană care stătea lângă casa de marcat un comportament care mi-a atras atenția, deoarece părea că nu are niciun motiv să stea acolo; nu

aștepta la rând și nu cumpărase nimic. Mai mult, tot timpul cât a stat acolo, ochii i-au fost fixați pe casa de marcat.

Dacă ar fi rămas pur și simplu tăcut în același loc, mi-aș fi pierdut până la urmă interesul și mi-aș fi îndreptat atenția în altă parte. Dar, în timp ce-l observam, comportamentul său s-a modificat. Concret, năările au început să-i freamăte, semn că avea nevoie de mai mult oxigen înainte de a trece la acțiune. Am ghicit care urma să fie acțiunea, cu o secundă înainte de a se întâmpla. N-am avut decât o secundă pentru a da alarma. I-am strigat casierului: „Fii atent!”. În același timp s-au întâmplat trei lucruri diferite: 1) casierul tocmai înregistrase o vânzare, deschizând sertarul casei de marcat; 2) omul de lângă casa de marcat s-a aruncat și a întins mâna spre sertar pentru a lua banii; și 3) alertat de strigătul meu, casierul i-a prins mâna și i-a răsucit-o, făcându-i să scape banii și să fugă din magazin. Dacă nu aș fi

observat indiciul de intenție, sunt sigur că ar fi reușit să-și ducă la îndeplinire planul. Întâmplarea a făcut ca respectivul casier să fi fost tatăl meu, care administra un mic magazin cu articole de menaj, în 1974 în Miami. Eu lucram acolo pe timpul verii.

evaluare corectă. În capitolele următoare, vă voi învăța să sesizați diferențele subtile dintre acțiunile persoanelor, care vă pot indica dacă atitudinea lor este sinceră sau nu, sporindu-vă șansele de a „citi” cât mai corect persoana cu care comunicați.

**Legea 9: Diferențierea între starea de confort psihic și cea de disconfort vă va ajuta să vă concentrați pe cele mai importante indicii pentru decodificarea comunicării nonverbale.**

După ce am studiat în cea mai mare parte a

vieții mele comportamentul nonverbal al oamenilor, am înțeles că sunt două aspecte principale care trebuie căutate și urmărite cu atenție: starea de *confort psihic* și cea de *disconfort*. Acestea sunt fundamentale pentru stilul în care predau eu comunicarea nonverbală. Învățând cum să citim corect semnalele de confort și disconfort ale celorlalți, vom descifra mai ușor ce ne spun cu adevărat corpurile și mințile lor. Dacă nu sunteți siguri de semnificația unui comportament, întrebați-vă dacă pare o atitudine ce ilustrează confortul (de exemplu, mulțumire, fericire, relaxare) sau disconfortul (neplăcere, nefericire, stres, anxietate, tensiune). În cele mai multe cazuri veți putea încadra comportamentele observate în una dintre aceste două categorii (confort sau disconfort).

**Legea 10: Când îi observați pe ceilalți, fiți discreți.**

Interpretarea comportamentului nonverbal vă



cere să observați oamenii cu atenție și să le decodificați corect mesajele. Totuși, *nu* cred că aveți intenția ca atunci când îi observați să vă arătați pe față intențiile. La început, când încearcă să detecteze semnele nonverbale, mulți oameni tind să se holbeze la ceilalți. O astfel de observare exagerată este de evitat. Ideal ar fi să exersați observarea fără ca ei să-și dea seama, cu alte cuvinte, nu atât de evident.

Străduiți-vă să vă perfecționați abilitățile și veți ajunge în situația în care eforturile vă vor fi încununate de succes, iar mijloacele de observare vor fi discrete. Totul ține de practică și perseverență.

Vi s-a prezentat până acum partea dumneavoastră de parteneriat, cele 10 legi pe care trebuie să le urmați pentru decodificarea cu succes a comunicării nonverbale. Întrebarea care se pune acum este: „Ce fel de semnale nonverbale să urmăriți și ce informații importante dezvăluie ele?” Aici intervine rolul meu.

## **Identificarea comportamentelor nonverbale esențiale și a semnificației lor**

Corpul omenesc este capabil să ofere mii de „semnale” nonverbale sau mesaje. Care sunt cele mai importante și cum putem să le decodificăm? Problema este că s-ar putea să aveți nevoie de o viață întreagă de observații, evaluări și validări pentru a identifica și a interpreta corect comunicarea nonverbală. Din fericire, cu ajutorul unor cercetători dedicați și pe baza experienței mele concrete ca expert FBI în comportamentul nonverbal, putem avea o abordare mai directă care să vă sprijine în acest demers. Am identificat deja comportamentele nonverbale extrem de importante, așa încât veți putea pune imediat în aplicare aceste informații unice. Am elaborat și o paradigmă sau un model care înlesnește descifrarea indiciilor nonverbale. Chiar dacă veți uita semnificația exactă a unui anumit semnal nonverbal, tot veți putea să-l descifrați.

În paginile următoare veți citi anumite informații despre comportamentul nonverbal care nu au fost dezvăluite în nicio altă carte despre limbajul corpului (inclusiv exemple de indicii nonverbale folosite de FBI pentru rezolvarea unor cazuri). Unele informații vă vor surprinde. De exemplu, dacă ar fi să alegeți „cea mai sinceră” parte a corpului unei persoane – care îi poate dezvălui sentimentele sau intențiile *reale* – ce anume ați selecta? Încercați să ghiciți. După ce vă voi da răspunsul, veți ști unde să vă uitați mai întâi atunci când vreți să aflați ce gândește, ce simte sau ce intenționează un asociat în afaceri, un membru al familiei, un prieten sau chiar un străin. O să vă explic și baza fiziologică a comportamentului nonverbal, rolul creierului în cadrul comunicării nonverbale. Vă voi dezvălui adevărul despre detectarea minciunii, așa cum niciun alt agent de contraspionaj n-a mai făcut-o până acum.

Cred cu tărie că aflarea bazelor biologice ale limbajului corpului vă va ajuta să înțelegeți felul în

care funcționează și de ce este un factor atât de puternic de identificare a gândurilor, sentimentelor și intențiilor. De aceea, încep următorul capitol cu prezentarea miraculosului organ care este creierul, arătându-vă cum controlează acesta fiecare aspect al limbajului nostru corporal. Dar, înainte de a face acest lucru, vă voi împărtăși o observație personală privind validitatea folosirii limbajului corpului pentru înțelegerea și decodificarea comportamentului uman.

## **INDICIILE PUSE SĂ VORBEASCĂ**

În anul 1963, undeva în Cleveland, Ohio, detectivul de 39 de ani Martin McFadden privea doi oameni care se plimbau înainte și înapoi prin fața vitrinei unui magazin. Se uitau pe rând în magazin și mergeau mai departe. După câteva ture, cei doi s-au grăbit la capătul străzii uitându-se peste umeri și vorbind cu o a treia persoană. Îngrijorat la gândul că indivizii „pusese ră ochii” pe

magazin și intenționau să-l jefuiască, detectivul s-a apropiat, l-a percheziționat pe unul dintre ei și a găsit asupra lui un pistol. McFadden i-a arestat pe cei trei, prevenind un jaf și evitând pierderea de vieți omenești.

Observațiile detaliate ale ofițerului McFadden au stat la baza unei decizii a Curții Supreme de Justiție a Statelor Unite ale Americii (*Terry v. Ohio*, 1968, 392 U.S.L.), cunoscută de toți ofițerii de poliție americani. Din 1968, această reglementare a permis ofițerilor de poliție să oprească suspectii și să-i percheziționeze fără mandat atunci când comportamentul lor semnală intenția de a comite o infracțiune. Prin această decizie, Curtea Supremă a recunoscut faptul că mesajele nonverbale, dacă sunt observate și decodificate corect, pot reprezenta un sprijin în prevenirea infracționalității. *Terry v. Ohio* a demonstrat clar relația dintre gânduri, intenții și comportamentele noastre nonverbale. Mai mult decât atât, această decizie a oferit *recunoașterea legală* a faptului că această relație există și că este

valabilă (Navarro Schäfer, 2003,22 – 24).

Așadar, data viitoare când cineva vă spune că limbajul corpului nu are nicio semnificație sau că nu vă puteți baza pe el, amintiți-vă acest caz, care afirmă cu totul altceva și care a rezistat probei timpului.

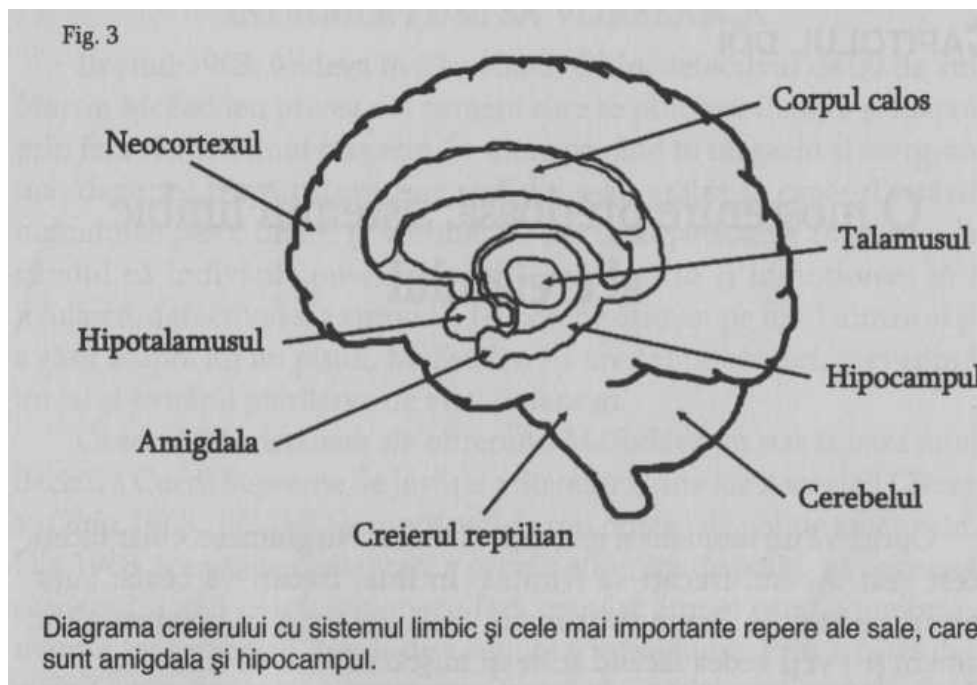
## **CAPITOLUL DOI**

### **O moștenire prețioasă: sistemul limbic al creierului**

Opriți-vă un moment și mușcați-vă limba. Nu glumesc, chiar faceți acest gest. Acum, frecați-vă fruntea. În fine, frecați-vă ceafa. Sunt gesturi pe care le facem tot timpul. Stați un timp în preajma altor oameni și-i veți vedea făcând aceleași mișcări destul de frecvent.

V-ați întrebat vreodată *de ce* fac aceste gesturi? V-ați întrebat de ce le faceți *dumneavoastră*? Răspunsul poate fi găsit în cutia craniană – acolo unde stă adăpostit creierul uman.

Odată ce vom învăța de ce și cum alege creierul nostru acele mișcări ale corpului pentru a exprima nonverbal emoțiile, vom ști și cum să interpretăm aceste comportamente. Așadar, haideți să ne uităm mai îndeaproape la această cutie craniană și să examinăm cele mai surprinzătoare (circa) 1300 de grame de materie din corpul nostru.



Oamenii știu că au un singur creier, care este sediul abilităților lor cognitive. În realitate, în cutia craniană se află trei „creiere”, fiecare cu

funcțiile sale specializate, care cooperează ca un adevărat centru de comandă și control, reglementând tot ce face corpul nostru. În 1952, Paul MacLean, un om de știință avangardist, a început să vorbească despre creierul uman ca fiind format din trei părți, care sunt „creierul reptilian” (trunchiul cerebral), „creierul mamifer” (sistemul limbic) și „creierul uman” (neocortex) vezi diagrama din figura 3, în această carte, ne vom îndrepta atenția asupra sistemului limbic al creierului (acea parte numită de MacLean „creier mamifer”), deoarece acesta joacă cel mai mare rol în exprimarea comportamentului nostru nonverbal. Totuși, ne vom folosi neocortexul (creierul uman sau creierul gânditor)

pentru a analiza critic reacțiile sistemului limbic ale celor din jur, pentru a decodifica ceea ce gândesc, simt sau intenționează să facă (Ledoux, 1996,184 – 189; Goleman, 1995,10 – 21).

Este esențial să știți că toate comportamentele noastre, conștiente sau inconștiente, sunt



controlate de creier. Această premisă constituie fundamentul înțelegerii comunicării nonverbale. De la simpla scărpinare în cap până la compunerea unei simfonii, nu există nimic din ceea ce faceți (cu excepția câtorva reflexe musculare involuntare) care să nu fie controlat sau dirijat de către creier. Urmând această logică, putem folosi aceste comportamente pentru a interpreta ceea ce creierul nostru alege să comunice la exterior.

## ELEGANȚA SISTEMULUI LIMBIC

În sfera preocupărilor noastre pentru comunicarea nonverbală, sistemul limbic este locul unde se petrece acțiunea. De ce? Pentru că este acea parte a creierului care reacționează la ceea ce se întâmplă în jurul nostru în mod spontan și reflex, în timp real și fără gândire. Din acest motiv, el oferă o reacție *sinceră* la informația care-i parvine din mediul înconjurător (Myers, 1993,35 – 39). Deoarece are o responsabilitate

excepțională pentru supraviețuirea noastră, sistemul limbic nu-și îngăduie nicio clipă de răgaz. Este întotdeauna „în priză”. El este și centrul nostru emoțional. Din acest loc pornesc semnalele spre alte părți ale creierului, care ne orchestrează pe rând comportamentele, în funcție de felul în care se leagă de emoțiile noastre sau de supraviețuire (Ledoux, 1996,104 - 137). Aceste comportamente pot fi observate și decodificate în timp ce se manifestă fizic - în reacții ale picioarelor, toracelui, brațelor, mâinilor și feței. Acestea apărând fără gândire, spre deosebire de cuvinte, sunt autentice. De aceea, sistemul limbic este considerat a fi „creierul onest” atunci când vorbim despre comunicarea nonverbală (Goleman, 1995,13 - 29).

Reacțiile de supraviețuire transmise prin sistemul limbic își au originea nu numai în copilăria noastră, ci și în moștenirea ancestrală a speciei umane. Ele sunt adânc imprimate în sistemul nostru nervos, fiind greu de disimulat sau de eliminat - cum ar fi incapacitatea de a suprima

tresărire chiar dacă anticipăm producerea unui zgomot puternic. De aceea, este mai mult decât evident că elementele comportamentale care au ca substrat sistemul limbic sunt sincere și de încredere; sunt adevăratele manifestări ale gândurilor, sentimentelor și intențiilor noastre (vezi caseta 7).

A treia parte a creierului nostru este o adăugire relativ recentă în cutia craniană. De altfel, se și numește *neocortex*, ceea ce înseamnă „creier nou”. Acestei părți a creierului i se mai spune componenta „umană”, „rațională” sau „intelectuală”, deoarece este responsabilă pentru nivelul cel mai înalt de cogniție și memorie. Neocortexul ne distinge, ca oameni, de celelalte mamifere, tocmai datorită masei sale mari (cortex) folosite pentru gândire. Aceasta este partea creierului care ne-a condus pe Lună. Prin capacitățile lui calculăm, analizăm, interpretăm, acționăm la un nivel unic, specific doar omului. Este creierul nostru critic și creativ. În același timp, este și cel mai puțin onest, fiind considerat

„creierul mincinos”. Deoarece este capabil de o gândire complexă, acest creier – spre deosebire de sistemul limbic – este cel mai lipsit de încredere dintre toate cele trei componente cerebrale majore. Este creierul care ne poate *înșela*, și o face chiar destul de des (Vrij, 2003,1 – 17).

### **Caseta 7: DAREA ÎN VILEAG A UNUI TERORIST**

De vreme ce sistemul limbic al creierului nu poate fi influențat la nivel conștient, trebuie să acordăm comportamentelor pe care le generează o importanță și mai mare când interpretăm comunicarea nonverbală. Vă puteți folosi rațiunea pentru a încerca să vă ascundeți adevăratele emoții, dar sistemul limbic se autoguvernează și va scoate la iveală anumite indicii. Este foarte important să observăm aceste semnale de alarmă și să știm că ele sunt sincere și semnificative. De multe ori poate fi chiar vital.

Un astfel de caz s-a petrecut în decembrie 1999, când o femeie ofițer din vama americană, extrem de vigilentă, a deconspirat un terorist faimos. Observând nervozitatea și transpirația excesivă a lui Ahmed Reesam la intrarea în Statele Unite dinspre Canada, ofițerul Diana Dean l-a rugat să iasă din mașină pentru verificări mai amănunțite. În acel moment Reesam a încercat să fugă, dar a fost prins repede. În mașină, polițiștii au găsit explozibili și instrumente detonatoare. Reesam a fost ulterior condamnat pentru tentativă de atac cu bombă în aeroportul din Los Angeles.

Nervozitatea și sudoarea pe care ofițerul Deana le-a observat erau semnalele comandate de creier ca răspuns la un stres imens. Deoarece comportamentele limbice sunt sincere, ofițerul Dean l-a suspectat pe Reesam, fiind convinsă că observațiile ei au detectat un limbaj al corpului care justifica o investigație mai amănunțită. Cazul Reesam ilustrează cum o stare emoțională se

manifestă nonverbal în corp. În această situație, sistemul limbic al teroristului - în mod evident extrem de speriat de posibilitatea de a fi descoperit - i-a trădat nervozitatea, în ciuda tuturor încercărilor sale conștiente de a-și ascunde adevăratele emoții. Îi suntem recunoscători ofițerului Dean pentru că a fost o atentă observatoare a comportamentului nonverbal și a dejucat un act terorist.

Întorcându-ne la exemplul de mai înainte, în timp ce sistemul limbic îl poate obliga pe un terorist să asude abundant când este chestionat de ofițerul din vamă, neocortexul are capacitatea să-i permită să mintă în legătură cu adevăratele sale sentimente. Partea gânditoare a creierului, care ne guvernează și vorbirea (în mod specific „aria lui Broca”) îl poate determina pe terorist să declare „Nu am niciun explozibil în mașină” dacă un polițist l-ar interoga despre conținutul mașinii, chiar dacă afirmația lui este în mod evident falsă.

Neocortexul ne permite să spunem cu ușurință unei prietene că ne place noua sa tunsoare când, de fapt, nu-i adevărat, sau să afirmăm foarte convingător „Nu am întreținut relații sexuale cu această femeie, Ms. Lewinsky”.

Deoarece neocortexul (creierul rațional) este capabil de minciună, nu este o sursă bună pentru obținerea unor informații de încredere (Ost, 2006,259 – 291). În concluzie, când vorbim despre descoperirea comportamentelor nonverbale oneste care ne ajută să „citim” oamenii, sistemul limbic este „pocalul” magic al limbajului corpului. De aceea, asupra acestei secțiuni a creierului ne vom îndrepta atenția.

## **REAȚIILE NOASTRE LIMBICE**

Una dintre modalitățile clasice prin care sistemul limbic ne-a asigurat supraviețuirea ca specie, producând un număr consistent de indicii nonverbale, este adaptarea comportamentului nostru în fața pericolului, valabil atât pentru un

om preistoric care înfruntă o fiară în epoca de piatră, cât și pentru un angajat din zilele noastre care înfruntă un șef cu inima de piatră. De-a lungul mileniilor, ne-am păstrat moștenirea reacțiilor viscerale a animalelor pentru supraviețuire. Răspunsul foarte elegant al creierului la stres sau amenințare poate lua trei forme: încremenești, fugi sau lupti. Ca și alte specii de animale pe care sistemul limbic le-a protejat în această manieră, oamenii care au posedat aceste reacții limbice au supraviețuit, deoarece comportamentele necesare erau deja imprimate în sistemul lor nervos.

Sunt convins că sunteți familiarizați cu expresia „luptă sau fugi”. Este terminologia comună folosită pentru a descrie felul în care se comportă oamenii în situații de amenințare sau pericol. Dar expresia nu este în totalitate corectă. În realitate, animalele, inclusiv oamenii, reacționează la pericol în următoarea ordine: încremenesc – fug – luptă.

Dacă reacția ar fi doar de fugă sau luptă, cei



mai mulți dintre noi ar fi mai tot timpul loviți, bătuți și epuizați.

Deoarece am păstrat și am perfecționat acest proces de gestionare cu succes a stresului și pericolului, iar reacțiile rezultate au generat comportamente nonverbale care ne ajută să înțelegem gândurile, sentimentele și intențiile celorlalți, merită să acordăm suficient timp examinării în amănunt a fiecărui tip de reacție.

## **Reacția de încremenire**

În urmă cu un milion de ani, când primii hominizi străbăteau savana africană, erau puși în fața a numeroși prădători mai rapizi și mai puternici decât ei. Pentru ca omul primitiv să învingă, sistemul limbic, Continuându-și evoluția pe scara animalică, a creat strategii de compensare a avantajului puterii pe care îl aveau prădătorii. Acea strategie, sau modalitatea primară de apărare elaborată de sistemul limbic, a fost utilizarea reacției de „încremenire” în

prezența unui prădător sau a unui pericol. Mișcarea atrage atenția; sistemul limbic ne determină să reacționăm în cea mai eficientă manieră posibilă pentru a ne asigura supraviețuirea, rămânând nemișcați atunci când sesizăm un pericol. Cele mai multe animale – și în orice caz majoritatea prădătorilor – reacționează la mișcare, de care sunt atrase. De aceea abilitatea de a încremeni în fața pericolului are sens. Mulți carnivori aleargă după ținte mișcătoare și utilizează mecanismul „aleargă, prinde și mușcă” al marilor feline.

Nu numai că multe animale încetează orice mișcare când se trezesc în fața prădătorilor, dar câteva chiar se prefac că sunt moarte, ceea ce reprezintă cea mai avansată reacție de încremenire. Este strategia folosită de oposum, dar și de alte animale. De fapt, în cazul împușcăturilor din școlile de la Columbine și Virginia Tech, martorii afirmă că elevii au folosit reacția de „încremenire” când s-au confruntat cu atacatorii. Rămânând nemișcați și simulând

moartea, mulți au supraviețuit chiar dacă erau la doar câțiva pași de atacatori. Din instinct, au adoptat comportamentele străvechi care au funcționat foarte eficient. Încremenirea mișcărilor vă poate face de multe ori aproape invizibili pentru ceilalți, un fenomen pe care îl învață orice soldat american și fiecare membru al echipelor SWAT.

De aceea, reacția de încremenire s-a transferat de la omul primitiv la cel modern și o utilizăm și în ziua de azi, ca primă linie defensivă împotriva unei amenințări sau pericol. De fapt, se pot observa vechile reacții limbice în prezența felinelor mari în circurile din Las Vegas, unde acestea fac parte din spectacol. Când un tigru sau un leu intră pe scenă, puteți fi siguri că oamenii din primul rând nu vor face niciun gest nenecesar cu mâinile sau cu brațele. Pur și simplu vor încremenii pe scaune. Nu li s-au dat instrucțiuni speciale să stea pe loc; fac asta pentru că sistemul limbic al creierului a pregătit specia umană să se comporte în acest fel în fața pericolului printr-o

evoluție de peste cinci milioane de ani.

În societatea modernă, reacția de încremenire este mai subtil integrată în viața de zi cu zi. Puteți observa acest comportament când oamenii sunt prinși trișând sau furând sau câteodată când mint. Când se simt amenințați sau expuși, ei reacționează la fel ca strămoșii lor de acum un milion de ani; încremenesc. Nu numai că noi, oamenii, am învățat să încremenim în fața pericolului observat sau perceput, dar și alții din preajma noastră au învățat să ne copieze comportamentul și să încremenească la rândul lor, chiar fără a vedea amenințarea. Oglindirea sau imitația (adoptarea aceleiași mișcări) a apărut deoarece a fost esențială pentru supraviețuirea comună, la fel ca și armonia socială, în cadrul speciei umane (vezi caseta 8).

Încremenirea este numită uneori „efectul căprioară în lumina farurilor”. Surprinși într-o situație potențială de pericol, încremenim imediat înainte de a acționa. În viața zilnică această reacție de încremenire se manifestă în mod firesc,

ca atunci când o persoană merge pe stradă și se oprește deodată și eventual se și lovește cu palma peste frunte, înainte de a face stânga împrejur spre apartamentul său, amintindu-și că a lăsat cuptorul aprins. Acea oprire este suficientă pentru a-i permite creierului să facă unele evaluări, fie că amenințarea vine în forma unui prădător sau a unei amintiri. Oricare ar fi, psihicul trebuie să se descurce cu o posibilă situație periculoasă (Navarro, 2007,141 – 163).

Nu încremenim doar când suntem confrunțați cu amenințări fizice și vizuale, ci și, ca în exemplul soneriei noaptea, la amenințarea unor lucruri pe care le auzim și care ne pot alerta sistemul limbic. De exemplu, când sunt pedepsiți prin bătaie, cei mai mulți oameni stau pe loc.

### **Caseta 8: NOAPTEA CÂND MÂINILE AU ÎNCREMENIT**

Eram în casa mamei mele în urmă cu ceva

vreme, uitându-mă la televizor și mâncând înghețată cu ceilalți membri ai familiei. Era târziu și cineva a sunat la ușă (întâmplare foarte neobișnuită în cartierul ei). Deodată, în timp ce mâneam, mâinile tuturor au încremenit – adulți și copii – ca într-o coregrafie precisă. A fost surprinzător să văd cum toți au reacționat încremenind mișcarea mâinilor exact în același timp. S-a dovedit că vizitatorul nocturn era sora mea care își uitase cheile. Dar nimeni nu știuse cine era la ușă. Este un exemplu minunat referitor la reflexul nostru comun în fața unui pericol perceput și la prima reacție limbică, încremenirea.

Soldații în luptă reacționează în același fel. Când cercetașul încremenește, toți încremenesc, fără să fie nevoie de niciun cuvânt.

Același comportament este observat când cineva este chestionat despre subiecte care i-ar putea aduce necazuri. Această persoană stă

așezată pe locul său ca într-un scaun de catapultare (Gregory, 1999).

O manifestare asemănătoare reacției limbice de încremenire apare în timpul interogatoriilor, când oamenii își rețin suflul sau respirația lor devine foarte superficială. Din nou, este o reacție străveche la amenințare. Cel interogat nu-și dă seama de ea, totuși este ușor de observat de cineva atent. Deseori este nevoie să le spun celor interogați să se relaxeze și să tragă aer în piept în mijlocul interogatoriului sau al depoziției, pentru că ei nu sunt conștienți că aproape nu mai respiră.

În mod comparabil cu nevoia de a încremeni când sunt confrunțați cu o amenințare, oamenii chestionați despre o infracțiune își așază deseori picioarele într-o poziție de securitate (fixate în spatele picioarelor scaunului) și le mențin în acea poziție nemăsurat de mult timp. Când văd un astfel de comportament, îmi spun că ceva nu-i în regulă; este o reacție limbică ce solicită o explorare amănunțită. S-ar putea ca persoana respectivă să mintă sau nu, deoarece înșelăciunea

nu se poate discerne direct. Dar pot să vă asigur din limbajul corpului său că ceva o deranjează; de aceea, voi explora prin interogare sursa acestui disconfort.

O altă modalitate folosită de sistemul limbic ca modificare a reacției limbice de încremenire este încercarea de a ne proteja prin diminuarea expunerii. În timpul supravegherii hoților de magazine, unul dintre lucrurile care ies în evidență este cât de des aceștia încearcă să își ascundă prezența fizică reducându-și mișcările sau aplecându-se ca și cum ar vrea să devină invizibili. În mod paradoxal, acest lucru îi face să atragă și mai mult atenția, de vreme ce reprezintă o deviere de la comportamentul normal al unui cumpărător. Cei mai mulți oameni umblă prin magazin făcând destul de multe mișcări cu brațele și ținându-și trupul mai degrabă drept decât aplecat. Hoții din magazine – sau fiul ori fiica dumneavoastră care încearcă să subtilizeze o prăjitură din cămară – se străduiesc să controleze terenul încercând să se „ascundă” în spațiu



deschis. Alt mod în care oamenii încearcă să se ascundă este prin limitarea expunerii feței, cu ridicarea umerilor și coborârea capului – așa-numitul „efect al broaștei țestoase”. Imaginați-vă cum părăsește terenul la finalul jocului o echipă de fotbal care a pierdut și veți prinde ideea (vezi figura 4).

Un fapt interesant și mai ales trist este situația copiilor abuzați care manifestă de obicei acest comportament de încremenire. În prezența unui părinte sau adult abuziv, brațele lor se vor lăsa inactive în jos, iar ei vor evita contactul vizual ca și cum acest gest i-ar ajuta să nu fie văzuți. Într-un fel încearcă să se ascundă, metodă folosită ca mijloc de supraviețuire de către acești copii fără apărare.

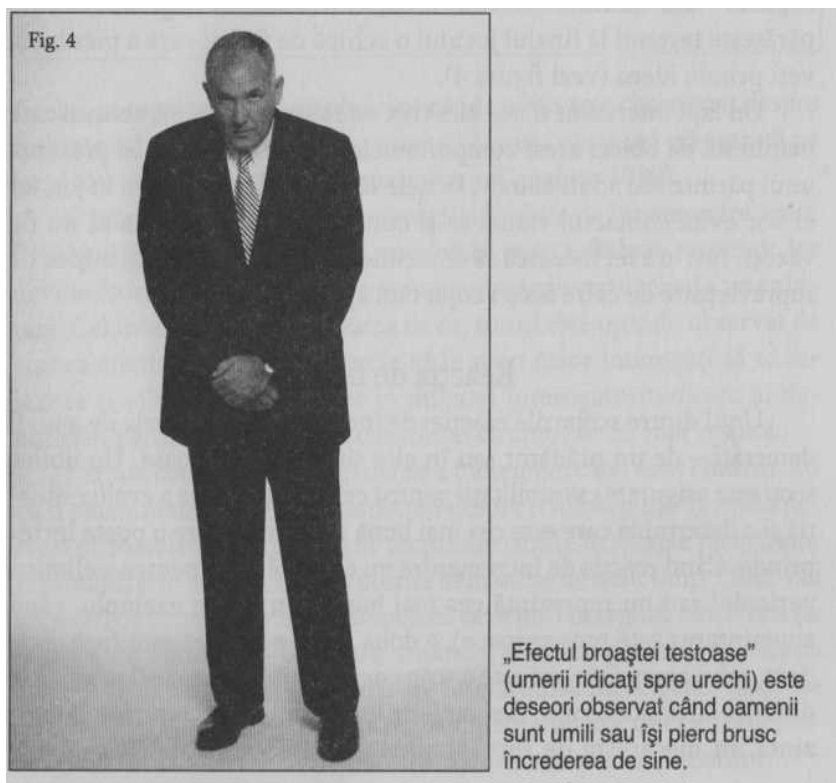
## **Reacția de fugă**

Unul dintre scopurile reacției de încremenire este acela de a nu fi detectați – de un prădător sau în alte situații periculoase. Un doilea scop este

asigurarea posibilității pentru cel amenințat de a evalua situația și a determina care este cea mai bună acțiune pe care o poate întreprinde. Când reacția de încremenire nu este adecvată pentru a elimina pericolul sau nu reprezintă cea mai bună soluție (de exemplu, când amenințarea este prea aproape), a doua reacție limbică este *fuga*. Evident, țelul acestei alegeri este a scăpa de amenințare sau, cel puțin, a te distanța de pericol. Fuga, desigur, este utilă când este și practică. Reprezintă un mecanism de supraviețuire, deoarece de-a lungul multor milenii creierul nostru i-a dictat corpului să adopte această tactică judicioasă pentru a scăpa de pericol.

Totuși, în lumea modernă, unde locuim în orașe și nu în sălbăticie, este dificil să fugi de amenințări; de aceea ne-am adaptat reacția de fugă pentru a satisface nevoile modernității. Aceste comportamente nu mai sunt la fel de evidente, dar servesc aceluiași scop – fie să respingă prezența fizică a oamenilor sau a lucrurilor indezirabile, fie să ne distanțeze de

acestea.



Dacă vă veți gândi la situațiile prin care ați trecut în viață, vă veți aminti cu siguranță câteva acțiuni de „evadare” la care ați recurs pentru a vă îndepărta de atenția nedorită a celorlalți. Așa cum un copil se întoarce dinspre masa pe care se află un fel de mâncare care nu-i place și își îndreaptă picioarele către ușă, un adult poate face o mișcare

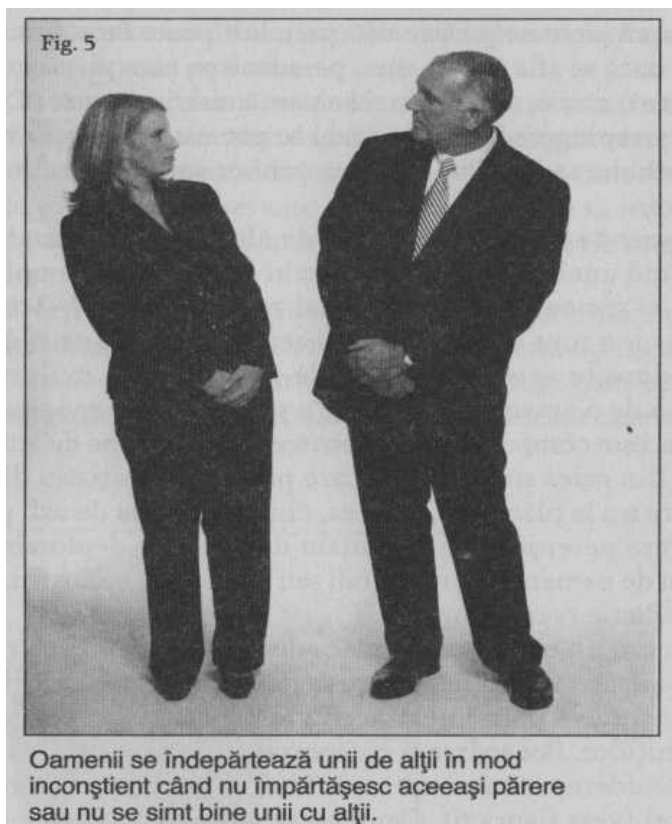
asemănătoare dacă se află în fața unei persoane pe care nu o agreează sau vrea să evite o conversație care i se pare amenințătoare. Comportamentele de respingere la nivel vizual se pot manifesta sub mai multe forme - închiderea ochilor, frecarea ochilor sau plasarea mâinilor în dreptul feței.

O persoană se poate „distanța” de altcineva aplecându-se spre spate, așezând unele obiecte pe genunchi (geanta, de exemplu) sau îndreptându-și picioarele către cea mai apropiată ieșire. Toate aceste comportamente sunt controlate de sistemul limbic și ne indică faptul că cineva dorește să se distanțeze de una sau mai multe persoane nedorite sau de o amenințare pe care a perceput-o în mediu. Din nou, înțelegem aceste comportamente deoarece, de milioane de ani, oamenii s-au retras din calea situațiilor în care puteau fi răniți sau din fața lucrurilor care nu le plăceau. De aceea, chiar și în ziua de azi, plecăm de la o petrecere nereușită, ne distanțăm de o relație deplorabilă sau ne îndepărtăm de oamenii

insuportabili sau cu care ne aflăm într-o puternică contradicție (vezi figura 5).

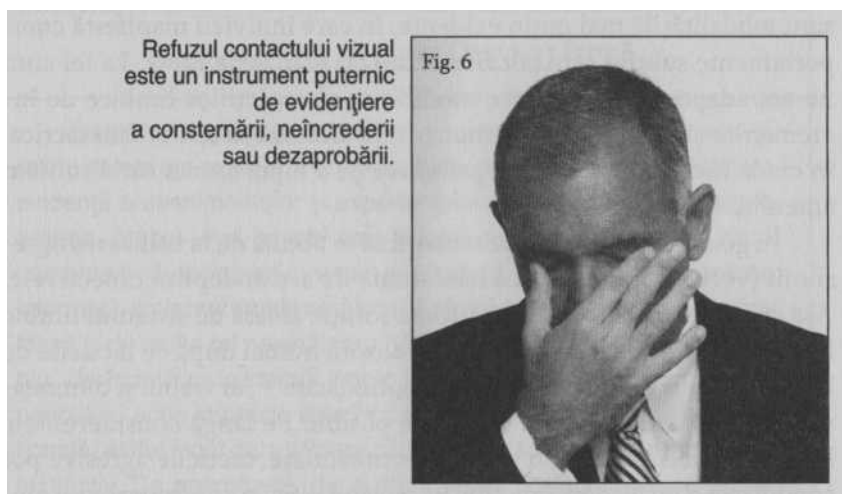
La fel cum un bărbat poate pleca de la întâlnirea cu partenera sa, un individ angajat într-o negociere se poate îndepărta de interlocutorul său dacă aude o ofertă neatractivă sau dacă se simte amenințat în timpul discuțiilor. Pot apărea și comportamente de refuz al contactului vizual – închiderea ochilor, frecarea la ochi sau aducerea mâinilor în dreptul feței (vezi figura 6). Oamenii se apleacă spre spate sau într-o parte pentru a se îndepărta de masă sau de cealaltă persoană, în același timp mișcându-și picioarele, câteodată în direcția celei mai apropiate ieșiri. Acestea nu sunt comportamente de înșelare, ci acțiuni care semnalează că persoana respectivă nu se simte liniștită. Aceste forme ancestrale ale reacției de tip „fugă” sunt indicii nonverbale de *distanțare* care vă transmit că acel om de afaceri nu este mulțumit de ceea ce se întâmplă la masa negocierilor.

## Reacția de luptă



Reacția de tip „*lupta*” este tactica finală a sistemului limbic pentru a supraviețui agresiunii. Când o persoană care se confruntă cu pericolul nu poate evita să fie detectată – prin „încrămenire” – și nu se poate distanța sau scăpa – prin fugă –,

singura soluție care-i rămâne este să lupte. În evoluția noastră ca specie - alături de alte mamifere -, am dezvoltat strategia de a transforma frica în furie pentru a respinge atacatorii (Panksepp, 1998,208). În lumea modernă însă, manifestarea furiei s-ar putea să nu fie prea utilă sau chiar nici legală, astfel încât sistemul limbic a dezvoltat alte strategii dincolo de primitiva reacție fizică de luptă.



O formă de agresiune modernă o constituie controversile. Deși termenul original înseamnă o discuție în contradictoriu, deseori el exprimă chiar o altercație verbală. O controversă prea încinsă

este în esență o „luptă” fără mijloace fizice. Utilizarea insultelor, a termenilor odioși, a contrazicerii, denigrarea staturii profesionale, luatul peste picior și sarcasmul sunt toate, în felul lor, echivalente moderne de luptă, reprezentând forme de agresiune. Dacă vă gândiți la asta, procesele legale civile pot fi interpretate chiar ca un tip de luptă sau de agresiune acceptat de societate, în care părțile în litigiu discută în contradictoriu puncte de vedere diferite.

În timp ce oamenii se implică astăzi în altercații fizice mai puțin decât în alte vremuri, lupta rămâne totuși o parte a arsenalului sistemului nostru limbic. Deși unii indivizi sunt mai înclinați spre violență decât alții, reacția limbică se manifestă în multe alte feluri decât lovirea cu pumnii, cu picioarele sau mușcarea adversarului. Putem fi extrem de agresivi fără niciun contact fizic, de exemplu doar prin postură, priviri, pufnituri sau violarea spațiului personal al celuilalt. Amenințarea spațiului nostru personal determină o reacție limbică la nivel individual.



Interesant este că violarea acestor teritorii poate crea reacții limbice și la nivel colectiv. Când o țară pătrunde forțat în spațiul altei țări, se pot aplica sancțiuni economice, se pot rupe relațiile diplomatice sau pot izbucni chiar războaie.

Evident, este ușor de recunoscut când cineva folosește reacția de luptă pentru a comite un atac fizic. Ceea ce doresc eu să scot în evidență sunt modalitățile mai puțin evidente, în care indivizii manifestă comportamente subtile care pot fi asociate cu reacția de luptă. La fel cum ne-am adaptat creând forme modificate ale reacțiilor limbice de încremenire și fugă, contextul modern ne dictează să schimbăm tactica, în ciuda înclinațiilor noastre primitive de a lupta atunci când suntem amenințați.

În general, îi sfătuiesc pe oameni să se abțină de la utilizarea agresiunii (verbale sau fizice) ca modalitate de a-și îndeplini obiectivele. Așa cum reacția de luptă este ultima soluție aleasă de sistemul limbic la confruntarea cu o amenințare – folosită numai după ce tacticile de încremenire și

fugă s-au dovedit neputincioase –, ar trebui și dumneavoastră să o evitați atunci când este posibil. Pe lângă considerentele legale și fizice care susțin această recomandare, tacticile agresive pot conduce la o escaladare emoțională, făcând dificilă concentrarea și abilitatea de a aprecia clar situația amenințătoare în care vă aflați. Când suntem cuprinși de emoții – și o luptă serioasă te pune în această stare –, ne este afectată capacitatea de gândire. Se întâmplă astfel deoarece abilitățile cognitive sunt date la o parte, permițându-i sistemului limbic să-și poată utiliza toate resursele cerebrale disponibile (Goleman, 1995,27,204 - 207). Unul dintre cele mai bune motive pentru a studia comunicarea nonverbală este acela că elementele sale vă pot semnala când o persoană intenționează să vă agreseze fizic, acordându-vă în acest fel timp pentru a evita un posibil conflict.

## CONFORTUL, DISCONFORTUL ȘI INDICIILE DE CALMARE

Ca să împrumut o expresie din serialul *Star Trek*, „prima directivă” a sistemului limbic este să ne asigure supraviețuirea. Face acest lucru fiind programat să ne țină departe de orice pericol sau disconfort și să caute siguranța sau confortul ori de câte ori este posibil. Ne permite să ne aducem aminte experiențele trecute și să construim altele pe baza lor (vezi caseta 9). Până acum, am văzut cât de eficient ne ajută sistemul limbic să facem față amenințărilor. Acum haideți să analizăm felul în care creierul și corpul nostru lucrează împreună pentru a ne asigura confortul și a ne consolida siguranța personală.

### **Caseta 9: CREIERUL CARE NU UITĂ**

Sistemul limbic este asemenea unui

computer care primește și reține datele din exterior. Pentru aceasta, el compilează și menține o evidență a evenimentelor și experiențelor negative (un deget ars la aragaz, atacul unui animal sau al unei persoane sau chiar niște comentarii răutăcioase), precum și a celor pozitive. Folosind aceste informații, sistemul limbic ne permite să navigăm într-o lume periculoasă și de multe ori neiertătoare (Goleman, 1995,10 - 21). De exemplu, de îndată ce sistemul limbic înregistrează că un animal este periculos, acea impresie este încorporată în memoria noastră emoțională, astfel încât data viitoare când vedem acel animal reacționăm instinctiv. De asemenea, dacă dăm peste „bătăușul clasei” 20 de ani mai târziu, sentimentele negative de demult vor reveni la suprafață încă o dată, datorită aceluiasi sistem limbic.

Motivul pentru care de obicei ne este greu să uităm ceva ce ne-a rănit se datorează faptului că

experiența se înregistrează în sistemul limbic, mai primitiv, adică în acea parte a creierului destinată nu să raționeze, ci să reacționeze (Goleman, 1995,207). Recent m-am întâlnit cu un individ cu care n-am fost niciodată în termeni buni. Trecuseră patru ani de când nu-l mai văzusem, dar reacțiile mele viscereale (limbice) erau la fel de negative ca atunci. Creierul meu mi-a reamintit că acest individ profită de alții, așa încât mă avertiza să stau departe de el. Acest fenomen este descris de Gavin de Becker în cartea sa „Darul fricii” (The Gift of Fear).

În același timp, sistemul limbic lucrează eficient și pentru a înregistra și reține evenimentele și experiențele pozitive (ex. Satisfacerea nevoilor primare, lauda, relațiile interpersonale plăcute). Drept urmare, o figură familiară sau prietenoasă ne va trezi o reacție imediată - de plăcere sau de bine. Sentimentul de euforie la vederea unui vechi prieten sau la recunoașterea unui miros plăcut din copilărie

apare deoarece acele întâmplări au fost înregistrate în „zona de confort” a băncii de memorie asociate sistemului nostru limbic.

Când ne simțim bine, sistemul limbic lasă să „transpire” această informație într-o formă de limbaj corporal compatibil cu sentimentele noastre pozitive. Observați pe cineva care se odihnește într-un hamac într-o zi superbă. Corpul său reflectă starea de confort deosebit pe care creierul o trăiește. Pe de altă parte, atunci când ne simțim nefericiți (disconfort), sistemul limbic face să se manifeste un comportament nonverbal care oglindește starea negativă de spirit. Priviți oamenii din aeroport când este anulat sau întârziat un zbor. Corpul lor spune totul. De aceea, este bine să învățați să vă uitați mai atent la comportamentele de confort și disconfort care se manifestă zi de zi și să le folosiți pentru a evalua sentimentele, gândurile și intențiile celorlalți.

În general, când sistemul limbic înregistrează

o stare de confort, această bună dispoziție mentală și fiziologică este reflectată prin indiciile nonverbale ale mulțumirii și *încrederii în sine*. Când sistemul limbic înregistrează o stare de disconfort, limbajul corporal corespunzător este caracterizat prin indicii emblematice de stres sau *încredere scăzută*. Cunoașterea acestor „markeri comportamentali” sau indicii vă va ajuta să aflați ce gândește o persoană, să știți cum să acționați sau la ce să vă așteptați de la relațiile cu ceilalți în orice context, de muncă sau social.

## **Importanța comportamentului de calmare**

Înțelegerea felului în care reacțiile de încremenire, fugă și luptă ale sistemului limbic influențează comportamentul nonverbal este doar o parte a ecuației. Pe măsură ce veți studia comportamentul nonverbal, veți descoperi că ori de câte ori există o reacție limbică, în special la o experiență negativă sau amenințătoare, ea va fi urmată de ceea ce eu numesc „comportament de

calmare” (Navarro, 2007,141 – 163).

Aceste acțiuni, de obicei calificate în literatura de specialitate „de adaptare”, ne ajută să ne calmăm după ce am trecut printr-o situație neplăcută sau chiar dureroasă (Knapp Hall, 2002,41 – 42). În încercarea sa de a restabili „condițiile normale”, creierul îi cere corpului să manifeste un comportament de confort (calm). Fiind semnale evidente care pot fi citite în timp util, le putem observa și decodifica imediat și în funcție de fiecare context.

Calmarea nu este o caracteristică unică a omului. De exemplu, pisicile și câinii se ling pe ei înșiși și unii pe alții pentru a se liniști și a se relaxa. Oamenii au comportamente de calmare mult mai diverse. Unele sunt evidente, în timp ce altele pot fi mai discrete. Dacă ar fi să dea exemplu de comportament de liniștire, cei mai mulți dintre noi s-ar gândi imediat la un copil care își sugă degetul, dar este mai greu de realizat că, după ce trecem de faza acelei manifestări de confort, adoptăm modalități mai discrete și



acceptate social pentru satisfacerea nevoii de a ne calma (de exemplu, mestecăm gumă sau roadem creioane). Mulți oameni nu observă aceste comportamente subtile sau nu sunt conștienți de semnificația lor în descifrarea gândurilor și sentimentelor unei persoane. Păcat. Pentru a descifra cu succes comportamentul nonverbal, învățarea recunoașterii și decodificării așanumitelor „indicii de calmare” este esențială. De ce? Deoarece aceste comportamente dezvăluie extrem de multe lucruri despre starea mentală a persoanei din momentul respectiv și o fac cu o precizie uluitoare (vezi caseta 10).

Eu caut să observ comportamentele de calmare la oameni pentru a-mi da seama dacă nu se simt liniștiți sau dacă ceva din ce am făcut sau am spus le-a provocat o reacție negativă. În timpul unei anchete, un astfel de comportament poate apărea în urma unei întrebări sau a unui comentariu specific. Comportamentele care semnalează disconfort (îndepărtarea corpului, încrețirea frunții, încrucișarea sau întinderea

brațelor) sunt de obicei urmate de comanda dată de creier mâinilor să intervină în scopul calmării (vezi figura 8). Caut astfel de indicii pentru a descoperi ce se întâmplă în mintea persoanei cu care discut.

Ca un exemplu, dacă de fiecare dată când întreb pe cineva „Îl cunoașteți pe dl Hillman?”, răspunsul este „nu”, dar este urmat imediat de atingerea gâtului sau a gurii, știu că „se liniștește” în legătură cu întrebarea respectivă (vezi figura 9). Nu știu dacă minte, deoarece minciuna este extrem de dificil de identificat. Dar știu că este deranjat de întrebarea mea atât de mult, încât are nevoie să se calmeze după ce o aude. Acest lucru mă va determina să aprofundez cercetarea în direcția respectivă. Este important ca un investigator să observe comportamentele de calmare, deoarece câteodată ne ajută să descoperim o minciună sau ascunderea unor informații. Eu consider că indiciile de calmare au o importanță și o siguranță mai mare decât încercarea de a stabili veridicitatea afirmațiilor.

Ele permit identificarea elementelor care îl deranjează sau îl stresează pe un anumit individ. Cunoașterea acestora poate duce deseori la descoperirea unor informații ascunse, care ne pot oferi noi aspecte.

### **Caseta 10: CAPCANA „GÂTULUI”.**

Atingerea sau mângâierea gâtului este unul dintre mai semnificative și mai frecvente comportamente de calmare pe care le folosim atunci când suntem stresați. Când o femeie se calmează în acest fel, de obicei fie își acoperă gâtul, fie atinge cu mâna scobitura de la baza lui – partea adâncită dintre mărunțul lui Adam și osul pieptului sau sternul (vezi figura 7). Atingerea acestei părți a gâtului și/sau acoperirea ei cu mâna este un semn tipic al faptului că se simte stresată, amenințată, neliniștită, nesigură sau înfricoșată. Este un indiciu destul de important, care poate indica, printre altele, starea de

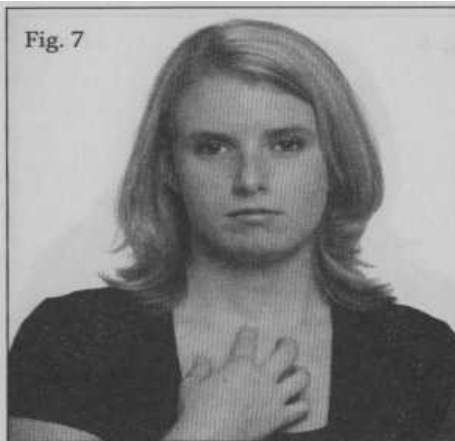
disconfort a unei persoane care minte sau ascunde informații importante.

Odată am lucrat la o caz în care bănuiam că un evadat înarmat și extrem de periculos s-ar putea ascunde în casa mamei sale. Am mers împreună cu un alt agent la femeie acasă și, când am bătut la ușă, ea a fost de acord să ne lase să intrăm. I-am arătat actele de identificare și am început să-i punem întrebări. Când am întrebat „Este fiul dumneavoastră în casă? ea a dus mâna la scobitura gâtului și a răspuns: „Nu, nu este”. Am observat gestul și am continuat interogarea. După câteva minute, am întrebat: „Este posibil ca, în timp ce erați la muncă, fiul dumneavoastră să se fi strecurat în casă?” Din nou a dus mâna la gât și a replicat: „Nu, aș fi știut asta”. Acum eram sigur că fiul ei era în casă, deoarece nu-și dusesese mâna la gât decât când i-am sugerat această posibilitate. Pentru a fi absolut convins că presupunerea mea este corectă, am continuat să vorbim cu ea până când, pregătindu-ne de

plecare, am întrebat din nou: „Ca să finalizez notițele, sunteți sigură că el nu este în casă, da?”. Pentru a treia oară, mâna ei s-a dus la gât la fel ca și ultima dată. Acum eram sigur că femeia mințea. Am cerut permisiunea de a cerceta casa și, bineînțeles, l-am găsit ascuns într-o debara sub niște păături. A avut noroc că nu a fost acuzată de obstrucționarea justiției. Disconfortul pe care l-a simțit fiind obligată să mintă forțele de poliție despre fiul său fugar determinase sistemul său limbic să genereze un comportament de calmare cu mâna, care a dat-o în vileag.

Acoperirea adânciturii gâtului ne indică insecuritate, disconfort emoțional, frică sau griji ca reacție imediată. Mâna jucându-se cu un lanț poate servi uneori aceluiași scop.

Fig. 7



## **Tipuri de comportamente de calmare**

Comportamentele de calmare pot lua diverse forme. Când suntem stresați, putem să ne masăm cu blândețe gâtul, să ne atingem fața sau să ne jucăm cu părul. Acestea sunt gesturi automate. Creierul ne transmite mesajul „te rog să mă calmezi acum” și mâna răspunde imediat printr-o acțiune care ne va ajuta să ne simțim din nou bine. Câteodată ne calmăm plimbându-ne limba pe partea interioară a obrazilor sau a buzelor sau scoatem ușor aerul din plămâni umflându-ne obrajii (vezi figurile 10 și 11). Dacă o persoană stresată este fumătoare, ea va fuma mai mult; dacă mestecă gumă, va mesteca mai repede. Toate aceste comportamente de calmare răspund aceleiași solicitări din partea creierului: acesta îi cere corpului să facă ceva pentru a-i stimula terminațiile nervoase, eliberând în creier endorfinele pentru calmare, așa încât acesta să se

simtă liniștit (Panksepp, 1998,272).

Pentru scopurile noastre, orice atingere a feței, capului, gâtului, umerilor, brațelor, mâinilor sau picioarelor ca răspuns la un stimul negativ (spre exemplu, o întrebare dificilă, o situație stânjenitoare sau o stare de încordare determinată de ceva auzit, văzut sau gândit) reprezintă un comportament de calmare. Aceste comportamente de atingere nu ne pot ajuta să ne rezolvăm problemele, ci doar să ne păstrăm calmul în acest timp. Cu alte cuvinte, ne relaxează.

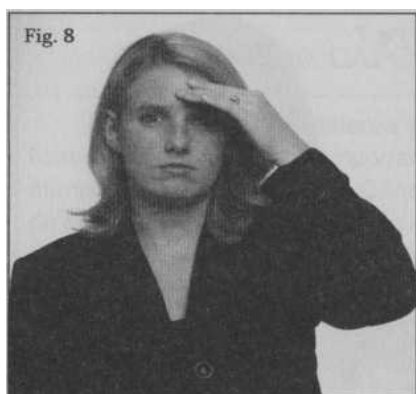


Fig. 8  
Frecarea frunții este de obicei un indiciu bun că o persoană se frământă sau că trece printr-o stare de disconfort mai ușoară sau mai severă.

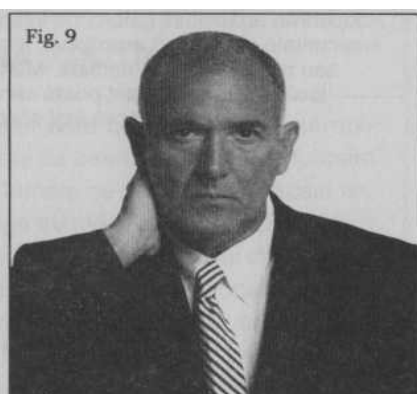


Fig. 9  
Atingerea gâtului se produce atunci când există un disconfort emoțional, neîncredere sau insecuritate.

Bărbații preferă să-și atingă fața. Femeile preferă să-și atingă gâtul, hainele, bijuteriile, brațele și părul.

Oamenii au preferințe diferite în ceea ce privește mijloacele de calmare; unii aleg să mestece gumă, să fumeze, să mănânce mai mult, să-și lingă buzele, să-și frece bărbia, să-și mângâie fața, să se joace cu obiecte (pixuri, creioane, ruj sau ceas), să se tragă de păr sau să-și scarpine antebrațele. Câteodată calmarea este și mai subtilă, cum ar fi în cazul unei persoane care își mângâie partea din fața a cămășii sau își aranjează cravata (vezi figura 12). La prima vedere pare că se aranjează, dar în realitate își calmează nervozitatea oferindu-le mâinilor ceva de făcut. Acestea sunt



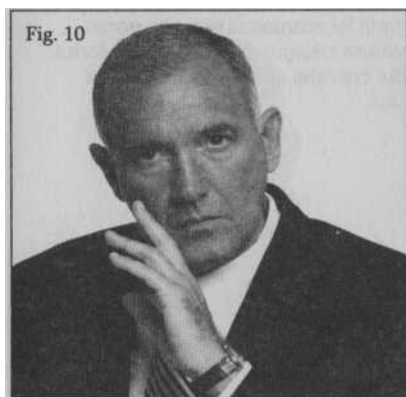


Fig. 10  
Atingerea obrazului sau a feței este o modalitate de calmare când cineva este nervos, iritat sau îngrijorat.

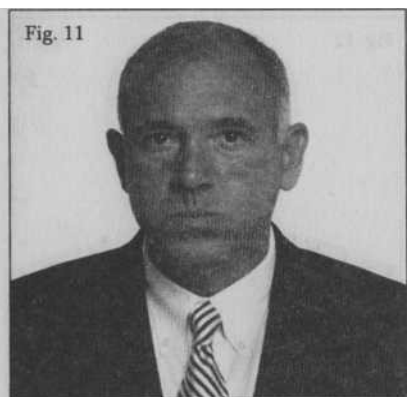


Fig. 11  
Expirația cu umflarea obrazilor este un mod de eliminare a stresului și de calmare. Observați cât de des se manifestă după o întâmplare neplăcută.

comportamente de calmare guvernate în ultimă instanță de sistemul limbic și care apar ca reacție la stres.

Mai jos sunt exemplificate câteva dintre cele mai comune și mai pronunțate comportamente de calmare. Când le observați, opriți-vă și întrebați-vă: „De ce are nevoie această persoană să se calmeze?” Abilitatea de a corela comportamentul de calmare cu un anumit stimul de stres care l-a cauzat vă poate ajuta să înțelegeți mai corect gândurile, sentimentele și intențiile oamenilor.

## Comportamente de calmare în care este implicată regiunea gâtului

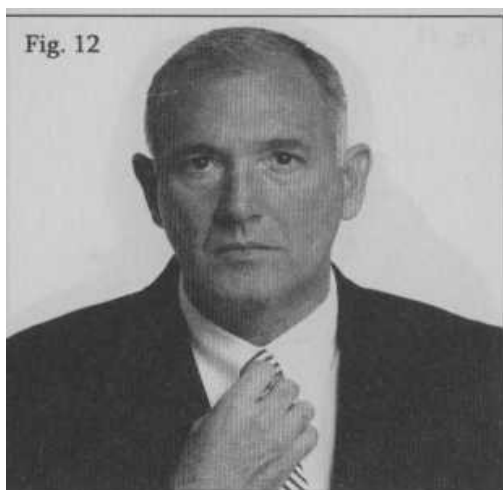


Fig. 12

Bărbații își aranjează cravata pentru a înlătura nesiguranța sau disconfortul. Nodul cravatei acoperă și scobitura gâtului.

Atingerea și/sau mângâierea gâtului este unul dintre cele mai semnificative și mai frecvente comportamente de calmare pe care le folosim când reacționăm la stres. Cineva își freacă sau își masează ceafa cu degetele; altcineva își mângâie ambele părți ale gâtului sau doar regiunea de sub bărbie, deasupra mărului lui Adam, trăgând de partea cărnoasă a gâtului. În această regiune există foarte multe terminații nervoase, de aceea când este mângâiată sau atinsă se reduce

tensiunea arterială, scade pulsul și ne calmăm (vezi figurile 13 și 14).

În zecile de ani în care am studiat comportamentul nonverbal, am observat că există diferențe între felul în care își folosesc femeile și bărbații regiunea gâtului pentru a se calma. Tipic, bărbații au comportamente de calmare mai viguroase, apucând sau cuprinzând gâtul chiar sub bărbie cu mâinile și stimulând astfel nervii din zonă (mai concret, nervul vag), care reduc pulsul inimii și au efect de calmare. Câteodată bărbații își mângâie părțile laterale ale gâtului sau ceafa ori își aranjează nodul de la cravată sau gulerul cămășii (vezi figura 15).

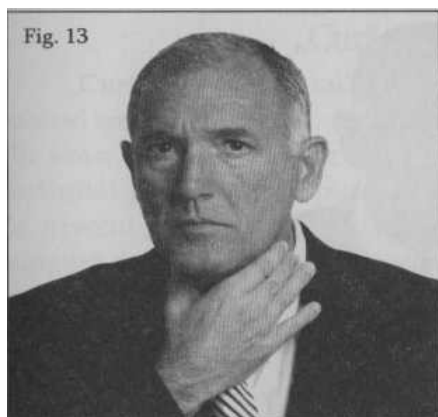
Femeile se calmează în mod diferit. De exemplu, când o femeie se liniștește folosind gâtul, atinge câteodată sau se joacă cu un lanț sau colier, dacă poartă așa ceva (vezi caseta 11). Așa cum am menționat, o altă modalitate majoră prin care femeia se calmează este acoperindu-și scobitura gâtului cu mâna. Femeile își ating cu mâinile această parte a gâtului și/sau o acoperă

când se simt stresate, amenințate, înfricoșate sau neliniștite. Este interesant de menționat observația mea în legătură cu femeile însărcinate. Acestea duc inițial mâna spre gât, dar în ultimul moment o îndreaptă către pânțele, ca și când ar proteja bebelușul.

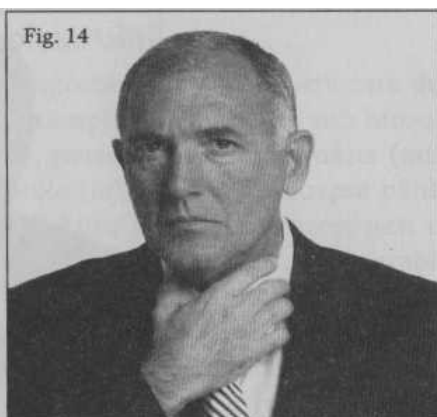
## **Comportamente de calmare în care este implicată fața**

Atingerea sau mângâierea feței este o altă reacție frecventă de calmare într-o situație de stres. Mișcări precum frecarea frunții, atingerea, frecarea sau lingerea buzelor, tragerea sau masarea lobului urechii cu degetul mare și cel arătător; mângâierea feței sau a bărbii, jucatul cu părul pot servi toate pentru a calma un individ atunci când se confruntă cu o situație stresantă. Așa cum am menționat mai devreme, unii oameni se liniștesc umflându-și obraji și apoi expirând încet. Multitudinea de terminații nervoase ale feței o fac să fie o zonă ideală a corpului pe care

sistemul limbic o poate folosi pentru a se calma.



Bărbații tind să-și maseze sau să-și mângâie gâtul pentru a reduce stresul. Aceasta zonă are multe terminații nervoase, inclusiv nervul vag, care atunci când este masat micșorează pulsul.



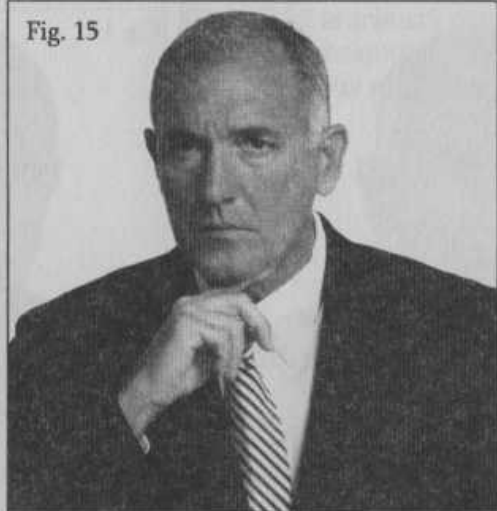
Bărbații își acoperă de obicei gâtul mai mult decât femeile, ca mijloc de eliminare a disconfortului sau nesiguranței.

## **Caseta 11: PENDULUL LINIȘTITOR**

Priviți un cuplu care discută la o masă. Dacă femeia începe să se joace cu colierul, cel mai probabil este puțin neliniștită. Dar dacă își trece degetele peste scobitura gâtului, sunt șanse mari să existe un motiv de îngrijorare din cauza căruia se simte nesigură. De cele mai multe ori, dacă își

așază mâna dreaptă peste scobitura gâtului, își prinde cotul drept cu mâna stângă. Când situația tensionată s-a încheiat sau apare o pauză în partea mai puțin confortabilă a discuției, mâna dreaptă se lasă în jos și se relaxează peste brațul stâng. Dacă situația devine din nou tensionată, mâna dreaptă se ridică din nou la scobitura gâtului. De la distanță, mișcarea brațului este ca acul unui tensiometru, care se mută de la nivelul minim (pe braț) către gât (în sus) și înapoi, în funcție de nivelul de stres trăit.

Fig. 15



Chiar și o atingere ușoară a gâtului poate domoli anxietatea sau disconfortul. Atingerea sau masarea gâtului este o modalitate puternică și universală de liniștire.

## **Comportamente de calmare în care sunt implicate diverse sunete**

Fluieratul poate fi un comportament de calmare. Unii oameni fluieră pentru a se calma atunci când circulă printr-o zonă mai dubioasă a orașului sau prin întuneric, pe un coridor pustiu sau pe o stradă pustie. Alții chiar vorbesc cu ei

înșiși în încercarea de a se liniști în timpul perioadelor stresante. Am un prieten (și cred că noi toți avem) care poate vorbi la nesfârșit când este nervos sau supărat. Unele comportamente combină calmarea tactilă cu cea auditivă, cum ar fi bătaia în masă cu un creion sau cu degetele.

## **Căscatul excesiv**

Câteodată vedem indivizi stresați care cască excesiv. Căscatul nu este doar o formă de „a trage adânc aer în piept”. În timpul stresului, când gura se usucă, un căscat poate stimula glandele salivare prin apăsare, întinderea diferitelor țesuturi din jurul gurii determină aceste glande să elimine lichid în gura uscată din cauza anxietății. În aceste situații, nu lipsa somnului, ci mai degrabă stresul este cel care cauzează căscatul.

## **„Curățarea” piciorului**

„Curățarea piciorului” este un comportament



de calmare care de obicei trece neobservat, deoarece se întâmplă sub masă sau sub birou, în acest gest de calmare sau liniștire, persoana își așază mâna (sau mâinile) pe picior (sau picioare) și apoi o (le) coboară pe coapse până la nivelul genunchilor (vezi figura 16). Unii indivizi fac acest gest o singură dată, dar de obicei fie este repetat, fie piciorul este mai degrabă masat. Mișcarea mai este folosită și pentru a șterge palmele transpirate din cauza anxietății, dar în principal are scopul de eliberare a tensiunii. Acest comportament nonverbal merită urmărit, deoarece este un bun indicator al faptului că cineva se află într-o stare de stres. Pentru a-l putea observa, priviți oamenii care își duc o mână sau ambele mâini sub masă. Dacă fac acest gest, veți vedea partea superioară a brațului și umărul mișcându-se odată cu mâna care mângâie piciorul.

Experiența mea mă determină să consider că gestul de „curățare” a piciorului are o semnificație deosebită, deoarece apare extrem de rapid ca reacție la un eveniment negativ. Am observat

această acțiune de-a lungul anilor când suspectilor li se prezintă probe zdrobitoare, cum ar fi imagini de la locul crimei cu care ei sunt deja familiarizați (sentimentul de culpă). Acest comportament liniștitor realizează două lucruri deodată - usucă palmele transpirate și calmează prin mângâiere, îl puteți observa și când cuplurile așezate la o masă sunt deranjate sau întrerupte de o persoană nepoftită sau când cineva se străduiește să-și amintească un nume.

Fig. 16



Oamenii stresați sau nervoși își „șterg” palmele pe coapse, pentru a se liniști. Gestul, deseori neobservat dedesubtul unei mese, este un indiciu foarte precis al disconfortului sau anxietății.

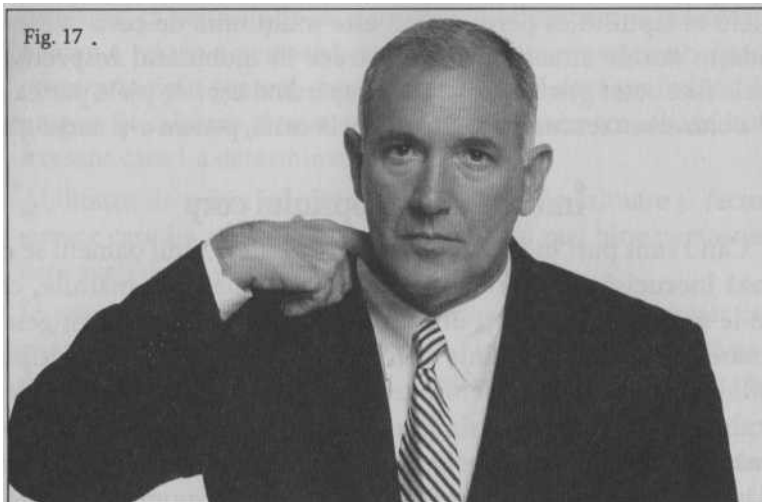
În munca de poliție, uitați-vă după semnele de liniștire cu mâna pe picior, care apar când începe o ședință de interogare, și apoi observați dacă se intensifică pe parcurs, când se pun întrebări dificile. Creșterea frecvenței mișcărilor sau sporirea vigoriei „curățării” piciorului este un indiciu foarte bun că acea întrebare a provocat un anumit disconfort persoanei, fie că se știe vinovată, fie că minte, fie că vă apropiați de un subiect pe care nu vrea să-l discute (vezi caseta

12). Comportamentul poate apărea și datorită faptului că persoana interogată este stresată când i se cere să răspundă la întrebări. Așadar, fiți atenți la ceea ce se întâmplă sub masă urmărind mișcarea brațelor. Veți fi surprinși cât de multe veți afla doar din aceste gesturi.

Rețineți nota de precauție cu referire la acest gest. Deși apare cu siguranță la oamenii care încearcă să-și mascheze o vină, l-am observat și la indivizi inocenți care sunt pur și simplu nervoși, așa că nu trageți prea repede o concluzie (Frank et al, 2006,248 - 249). Cea mai bună modalitate de a interpreta gestul este să recunoașteți că el reflectă nevoia creierului de a se liniști și, de aceea, motivele care au stat la baza comportamentului trebuie analizate mai atent.

**„Aerisirea”.**

Fig. 17 .



Aerisirea regiunii gâtului îndepărtează stresul și disconfortul emoțional. Comedianul Rodney Dangerfield era faimos pentru acest gest pe care-l făcea când nu primea „respectul” cuvenit.

Acest comportament reprezintă gestul unei persoane (de obicei bărbat) de îndepărtare a gulerului cămășii de gât (vezi figura 17). Această acțiune de „aerisire” este de obicei o reacție la stres și un bun indiciu al faptului că

## **Caseta 12: DE LA FACEBOOK LA DIZGRAȚIE**

În timpul unui interviu pentru angajare, un candidat răspundea la întrebările potențialului său angajator. Totul a decurs bine până când,

spre finalul interviului, candidatul a început să vorbească despre networking și despre importanța internetului. Angajatorul l-a felicitat pentru comentariu și a făcut în treacăt o remarcă despre felul în care foarte mulți absolvenți de facultate folosesc Internetul într-un mod distructiv, utilizând site-uri precum Facebook pentru a posta mesaje și imagini care s-ar putea transforma în situații jenante peste un timp. În acel moment, a observat cum candidatul a făcut o mișcare amplă de „curățare a piciorului” cu mâna dreaptă, ștergând-o de-a lungul coapsei de mai multe ori. Nu i-a spus nimic atunci, i-a mulțumit tânărului pentru interviu și l-a condus afară din birou. Apoi s-a întors la computer – suspiciunea îi fusese trezită de gestul de calmare al candidatului – și a verificat dacă tânărul avea prezentarea profilului pe Facebook. Bineînțeles, era acolo și nu era deloc de invidiat!

persoana nu este mulțumită de ceva la care se

gândește sau de situația prin care trece în momentul respectiv. O femeie face acest gest mai discret, îndepărtând ușor de piele partea din față a bluzei sau scuturându-și părul de la ceafă, pentru a-și aerisi gâtul.

## **Îmbrățișarea propriului corp**

Când sunt puși în fața unor situații stresante, unii oameni se calmează încrucișând brațele sau frecându-și umerii cu mâinile, ca și cum le-ar fi frig. Dacă veți urmări o persoană care face acest gest de calmare, vă veți aduce aminte de felul în care o mamă își îmbrățișează copilul. Este un gest protector, de liniștire, pe care îl facem pentru a ne calma când dorim să ne simțim în siguranță. Dar dacă vedeți o persoană cu brațele încrucișate în față, care se apleacă înainte și se uită sfidător la dumneavoastră, este bine să știți că acesta *nu* este un comportament de calmare!

## **UTILIZAREA INDICIILOR DE CALMARE PENTRU A „CITI” MAI EFICIENT OAMENII**

Iată câteva linii directoare pe care le puteți urma pentru a afla cât mai multe despre o persoană prin intermediul comportamentelor de calmare:

1. Recunoaște-ți comportamentele de calmare când apar. Vi le-am expus până acum pe cele mai importante. Pe măsură ce veți face mai multe eforturi concertate pentru a descoperi aceste semnale ale corpului, le veți recunoaște mult mai ușor observându-le la alți oameni.
2. Stabiliți nivelul de bază al comportamentelor de calmare ale unui individ. Astfel, veți putea observa orice intensificare și/sau modificare a gesturilor de calmare ale persoanei și veți putea reacționa în consecință.
3. Când observați la cineva un gest de calmare, opriți-vă și întrebați-vă: „Ce l-a determinat să facă asta?” Vă este clar că a apărut un



disconfort într-o anumită privință. „Meseria” dumneavoastră de colector de informații nonverbale este să găsiți despre ce este vorba.

4. Înțelegeți că gesturile de calmare sunt folosite aproape întotdeauna pentru a relaxa o persoană după un eveniment stresant. Așadar, ca un principiu general, puteți presupune că dacă un individ face un gest de calmare, a existat anterior un eveniment sau un stimul stresant care l-a determinat să apară.
5. Abilitatea de a face o legătură între gestul de calmare și factorul stresor care l-a cauzat vă ajută să înțelegeți mai bine persoana cu care aveți de a face.
6. În anumite circumstanțe puteți spune sau face intenționat ceva, pentru a vedea ce îl stresează pe acel individ (făcându-i să-și înmulțească gesturile de calmare), dacă vreți să-i înțelegeți mai bine gândurile și intențiile.
7. Observați ce parte a corpului folosește persoana ca să se calmeze. Este un lucru foarte important, deoarece cu cât este mai mare

stresul, cu atât vor fi mai multe gesturi de mângâiere a feței sau a gâtului.

8. Rețineți, cu cât este mai mare stresul sau disconfortul, cu atât este mai plauzibil să urmeze mai multe gesturi de calmare.

Gesturile de liniștire sunt un mijloc eficient pentru a evalua confortul și disconfortul. Într-un anumit sens, acestea sunt „jucătorii de rezervă” ai sistemului nostru limbic. Totuși, ele dezvăluie multe despre starea noastră emoțională și despre ceea ce simțim cu adevărat.

## **CONSIDERAȚII DESPRE MOȘTENIREA NOASTRĂ LIMBICĂ**

Acum sunteți în posesia unor informații necunoscute pentru cei mai mulți oameni. Sunteți conștienți că avem un mecanism robust de supraviețuire (încremenire, fugă sau luptă) și un sistem de gesturi de calmare pentru a face față stresului. Suntem norocoși posedând astfel de mecanisme, nu numai pentru supraviețuire și

succes, dar și pentru că le putem utiliza în evaluarea sentimentelor și gândurilor celorlalți.

În acest capitol, ați aflat de asemenea că toate comportamentele sunt guvernate de creier (cu excepția unor reflexe). Am examinat două dintre cele trei părți ale creierului adăpostite în cutia craniană - neocortexul, cel care guvernează gândirea, și sistemul limbic, care folosește mecanisme mult mai automate - și diferențele dintre rolurile lor. Ambele părți joacă roluri esențiale. Totuși, pentru scopul nostru, sistemul limbic este mult mai important, deoarece este cel mai sincer și răspunde de producerea celor mai importante semnale nonverbale pentru a determina gândurile și sentimentele adevărate (Ratey, 2001, 147 - 242).

Acum, că sunteți familiarizați cu elementele fundamentale ale felului în care creierul reacționează la lumea înconjurătoare, poate vă întrebați dacă detectarea și decodificarea limbajului nonverbal este la fel de ușor de făcut. Este o întrebare foarte frecventă. Răspunsul este

„da și nu”. După ce veți termina de citit această carte, unele dintre semnalele nonverbale vor ieși foarte ușor în evidență. Practic, vor striga după atenția dumneavoastră. Pe de altă parte, alte aspecte ale limbajului corpului sunt mult mai discrete și, de aceea, mai dificil de identificat. Noi ne vom îndrepta atenția atât către cele mai evidente, cât și către cele mai subtile comportamente pe care sistemul limbic le solicită corpului nostru. Cu timpul și cu multă practică, decodificarea lor va deveni o abilitate naturală, ca aceea de a privi într-o parte și în alta înainte de a traversa o stradă aglomerată. Acest gând ne conduce către picioare, care ne transportă pe partea cealaltă a străzii și care constituie punctul central al discuției din următorul capitol.

## **CAPITOLUL TREI**

## **Cele mai sincere părți ale corpului nostru**

### ***Limbajul picioarelor***

În primul capitol, v-am pus să ghiciți care este cea mai onestă parte a corpului – aceea care dezvăluie cu cea mai mare probabilitate adevăratele intenții ale persoanei și, prin urmare, prima la care este cazul să ne uităm pentru a observa semnalele nonverbale care reflectă cu acuratețe ceea ce gândește el sau ea. Poate răspunsul vă va surprinde, dar este vorba despre picioare! Este corect, picioarele câștigă premiul onestității!

Acum o să vă explic cum cântărim sentimentele și intențiile celorlalți concentrându-ne pe mișcările picioarelor acestora. În plus, veți învăța să căutați semne și indicii care să vă ajute să aflați ce se întâmplă sub masă, chiar și când nu puteți privi direct membrele inferioare. Totuși, în primul rând vreau să vă împărtășesc motivul

pentru care picioarele sunt cea mai onestă parte a corpului, pentru a vă da mai bine seama de ce sunt acestea indicii atât de bune ale adevăratelor sentimente și intenții ale oamenilor.

## **O NOTĂ EVOLUȚIONISTĂ DESPRE PICIOARE**

De milioane de ani, picioarele au fost principalele mijloace de locomoție ale oamenilor. Sprijinindu-se mai ales pe ele, ei au fugit, au scăpat și au supraviețuit. Din momentul în care strămoșii noștri s-au ridicat în două picioare și au început să meargă prin pajiștile Africii, acestea i-au purtat, literalmente, prin întreaga lume. Adevărate minuni de inginerie, picioarele ne permit să simțim, să mergem, să ne întoarcem, să alergăm, să ne legănăm, să ne balansăm, să lovim, să ne jucăm, să apucăm și chiar să scriem. Deși nu sunt la fel de eficiente ca mâinile pentru anumite sarcini (nu au degetul mare opozabil), așa cum comenta Leonardo da Vinci, picioarele noastre și

performanțele lor sunt o dovadă de măiestrie inginerească (Morris, 1985,239).

Scriitorul și zoologul Desmond Morris a observat că picioarele comunică exact ceea ce gândim și simțim, cu mai multă onestitate decât oricare altă parte a corpului (Morris, 1985,244). De ce ne reflectă tălpile și picioarele atât de corect sentimentele? Milioane de ani, cu mult înainte ca oamenii să vorbească, tălpile și picioarele au reacționat instantaneu la amenințările din jur (la nisipul fierbinte, șerpi periculoși, lei furioși), fără a sta niciun moment pe gânduri. Sistemul nostru limbic s-a asigurat că tălpile și picioarele reacționează cum trebuie, fie stând pe loc, fie fugind, fie lovind un dușman amenințător. Acest mijloc de supraviețuire, pe care îl păstrăm din moștenirea noastră ancestrală, ne-a fost mereu de folos și ne mai este și astăzi. De fapt, aceste reacții străvechi sunt atât de bine imprimate, încât când ne apare înaintea ceva periculos sau doar dezagreabil, tălpile și picioarele noastre încă reacționează ca în

perioadele preistorice. Mai întâi încremenesc, apoi încearcă să ia distanță, iar în final, dacă cele două soluții nu sunt valabile, se pregătesc să lupte și să lovească.

Acest mecanism de încremenire, fugă și luptă nu necesită niciun proces conștient. Este reactiv. De această importantă dezvoltare pe scara evoluției au beneficiat atât indivizii, cât și grupurile. Oamenii au supraviețuit văzând și reacționând simultan la aceeași amenințare sau răspunzând la acțiunile vigilente ale celorlalți și comportându-se în consecință. Când grupul era amenințat, chiar dacă pericolul era sau nu perceput de toți membrii lui, ei puteau reacționa în același timp, observând mișcările celorlalți. În lumea contemporană, soldații care patrulează își vor fixa atenția pe cel din fruntea patrulei. Când el încremenește, toți încremenesc. Când el se repede spre marginea drumului, ceilalți se adăpostesc și ei. Când el atacă, toți reacționează la fel. În privința acestor comportamente de grup pentru salvarea vieții, puține lucruri s-au schimbat în



cinci milioane de ani.

Abilitatea de a comunica nonverbal ne-a asigurat supraviețuirea ca specie și chiar dacă astăzi ne acoperim picioarele cu haine și tălpile cu încălțăminte, membrele noastre inferioare încă reacționează – nu numai la amenințări sau factori de stres – dar și la emoții, atât pozitive cât și negative. Așadar, tălpile și picioarele noastre transmit informații despre ceea ce simțim și gândim. Mișcările de dans și țopăitul din ziua de azi sunt extensii ale exuberanței oamenilor de acum milioane de ani, care sărbătoreau când veneau acasă victorioși cu prada. Fie la luptătorii Masai care sar pe loc cât pot de sus, fie la cuplurile care dansează în furtună, tălpile și picioarele comunică fericirea. Iar în timpul unor meciuri chiar batem din picioare la unison ca să anunțăm echipa că suntem susținătorii ei fervenți.

În viața de zi cu zi se manifestă numeroase alte mărturii ale „sentimentelor” picioarelor. Dacă vreți să căpătați o educație adevărată despre onestitatea picioarelor, urmăriți copiii și mișcările

picioarelor lor. Dacă un copil stă și mănâncă, dar vrea să iasă afară și să se joace, o să observați cum își leagă picioarele pe sub masă sau cum se întinde să atingă podeaua chiar dacă încă nu a terminat. Părintele ar dori să-l țină pe loc, însă picioarele copilului se îndepărtează puțin câte puțin de masă. Corpul său ar putea fi îndreptat către părintele iubitor, dar picioarele și tălpile sale se vor întoarce în direcția ușii – o reflectare sinceră a locului către care ar vrea să plece. Acesta este un semnal de intenție. Noi adulții, suntem, de obicei, mai reținuți în acest fel de exhibiții limbice, totuși le executăm cu ceva mici diferențe.

## **CEA MAI ONESTĂ PARTE A CORPULUI**

Când citim limbajul corpului, cei mai mulți oameni încep observarea de la partea superioară (față) și apoi coboară privirea mai jos, cu toate că fața este una dintre părțile corpului cele mai folosite pentru a blufa și a ascunde adevăratele

sentimente. Abordarea mea este exact inversă. Fiind pus în situația de a conduce mii de interogatorii pentru FBI, am învățat să mă concentrez prima dată asupra picioarelor suspectilor, urcând apoi cu observația încet spre partea superioară a corpului, până când descifram la sfârșit și fața. Când este vorba despre onestitate, aceasta *descrește* dinspre picioare către față. Din păcate, literatura de specialitate pentru forțele de ordine din ultimii șaiszeci de ani, inclusiv câteva lucrări contemporane, au pus accentul pe urmărirea expresiilor faciale în timpul interogatoriilor sau în tentativele de a descifra gândurile oamenilor. Ceea ce complică și mai mult observarea corectă este faptul că majoritatea anchetatorilor le permit celor interogați să-și ascundă picioarele sub mese și birouri.

Dacă ne gândim mai bine, există un motiv bun pentru natura înșelătoare a expresiilor faciale. Mințim prin mimica feței deoarece am fost învățați să facem acest lucru încă din copilărie. „Nu mai face figura asta”, ne spuneau părinții când

reacționam onest la vederea mâncării din farfurie. „Încearcă măcar *să pari* vesel când trec pe la noi verii tăi”, ne învățau ei, și așa am deprins zâmbetul forțat. Părinții noștri – și societatea – ne spun, de fapt, să ne ascundem, să inducem în eroare și să mințim folosindu-ne expresiile faciale doar de dragul armoniei sociale. De aceea, nu este nicio surpriză faptul că ne prefacem atât de bine. Uneori suntem așa de pricepuți, încât, atunci când adoptăm o mină fericită la o adunare de familie, am putea fi bănuți că ne iubim socrii când, în realitate, visăm cum să-i facem să plece mai repede.

Gândiți-vă la asta. Dacă *n-am putea* să ne controlăm expresia facială, ce sens ar mai avea termenul „față de poker”? Știm cum să afișăm și așa-numita „față de petrecere”, dar puțini oameni acordă atenție și picioarelor, cu atât mai puțin picioarelor celorlalți. Nervozitatea, stresul, frica, anxietatea, precauția, plictiseala, nerăbdarea, fericirea, veselia, durerea, timiditatea, umilința, stângăcia, încrederea, servilismul, depresia,

letargia, joaca, senzualitatea și furia, toate se pot manifesta prin intermediul tălpilor și picioarelor. O atingere semnificativă a picioarelor dintre doi îndrăgostiți, atitudinea timidă a picioarelor unui tânăr când întâlnește niște străini, postura de furie, mersul nervos al unui tată care așteaptă să i se nască copilul – toate acestea sunt semnale ale stărilor noastre emoționale și pot fi observate în timp real.

Dacă vreți să descifrați lumea din jur și să interpretați corect limbajul corpului, uitați-vă la picioarele oamenilor; ele sunt cu adevărat remarcabile și oneste prin informațiile furnizate. Membrele inferioare trebuie considerate o parte semnificativă a întregului corp de la care să culegem informații nonverbale.

## **INDICII SEMNIFICATIVE OBȚINUTE PRIN OBSERVAREA PICIOARELOR**

**„Picioarele vesele”.**

Picioarele sunt „vesele” când se mișcă într-o parte și-n alta sau „țopăie” de bucurie. Când oamenii fac acest gest – mai ales dacă apare imediat după ce au auzit sau au văzut ceva semnificativ –, înseamnă că au fost plăcut impresionați din punct de vedere emoțional. „Picioarele vesele” sunt un indiciu de încredere sporită, un semnal că persoana simte că primește ceea ce a dorit sau că se află într-o poziție avantajoasă pentru a câștiga ceva valoros de la cineva sau ceva din mediul său (vezi caseta 13). Veți putea observa, de exemplu, picioare vesele la îndrăgostiții care se întâlnesc pe aeroport după o separare îndelungată.

Nu aveți nevoie să vă uitați sub masă pentru a observa „picioarele vesele”. Priviți doar cămașa persoanei și/sau umerii săi. Dacă picioarele se mișcă într-o parte și-n alta sau saltă pe loc, cămașa și umerii vor prelua vibrația sau se vor mișca în sus și în jos. Mișcările nu sunt exagerate; din contră, sunt chiar discrete. Dar dacă le căutați cu atenție, le veți observa.

Încercați o mică demonstrație. Stați pe scaun în fața unei oglinzi mari și începeți să mișcați picioarele înainte și înapoi sau să le săltați. Veți vedea în acest timp cum vi se mișcă umerii și cămașa. Când sunteți cu alte persoane, dacă nu urmăriți cu atenție aceste indicii ale mișcării membrelor inferioare ale corpului, s-ar putea să le ratați. Dar dacă vă veți strădui să observați mai mult timp, le veți putea detecta. Scopul utilizării „picioarelor vesele” drept semnal nonverbal eficient este în primul rând observarea comportamentul picioarelor și apoi urmărirea eventualelor schimbări care pot apărea (vezi caseta 14).

Permiteți-mi să fac două atenționări. Prima: precum toate elementele nonverbale, „picioarele vesele” trebuie interpretate în context pentru a determina dacă reprezintă un indiciu real sau doar un semn de nervozitate excesivă. Spre exemplu, dacă persoana are obiceiul să-și bătăie picioarele (un fel de sindrom al gleznelor neliniștite) vă va fi greu să faceți distincția dintre indiciul „picioarelor

vesele” și energia revărsată în mod natural din nervozitate. Totuși, dacă frecvența sau intensitatea mișcării crește, mai ales după ce persoana a auzit sau a fost martoră la ceva semnificativ, o putem privi ca pe un semnal potențial conform căruia aceasta se simte mai încrezătoare și mai satisfăcută cu situația actuală.

A doua atenționare: mișcarea picioarelor și a tălpilor poate să însemne doar nerăbdare. Picioarele se bââie deseori când devenim nerăbdători sau simțim că trebuie să plecăm de undeva. Priviți o clasă plină de studenți și observați cât de des se vor mișca picioarele lor, bââindu-se, săltând și lovind mobilele sau podeaua. Aceste mișcări se îndesesc îndeosebi către sfârșitul orei. Cel mai adesea, gestul este un bun indicator al nerăbdării și al nevoii de a grăbi lucrurile, *nu* un semnal al picioarelor vesele. Activitatea picioarelor participanților la cursurile mele se intensifică pe măsură ce se apropie pauza; probabil încearcă să-mi transmită ceva.



### **Caseta 13: „PICIOARELE VESELE” NE TRANSMIT CĂ VIAȚA ESTE FRUMOASĂ**

Cu ceva timp în urmă, mă uitam la televizor la un turneu de poker și am observat un tip care avea o mână câștigătoare. Sub masă, picioarele sale o luaseră razna! Se mișcau și țopăiau ca picioarele unui copil care tocmai aflase că va fi dus la Disney World. Fața jucătorului era plată, imaginea afișată deasupra mesei era calmă, dar pe podea se desfășura un spectacol de toată frumusețea! Atunci am făcut un gest către televizor, îndemnându-i pe ceilalți jucători să-și strângă cărțile și să iasă din joc. Păcat că nu mă puteau auzi, deoarece doi dintre ei tocmai plusaseră și bineînțeles că au pierdut toți banii.

Acest jucător învățase cum să-și afișeze cea mai bună „față de poker”. Totuși, este evident că mai are un drum lung de făcut în privința celor mai bune „picioare de poker”. Din fericire pentru

el, adversarii - la fel ca majoritatea oamenilor - și-au petrecut întreaga viață ignorând trei sferturi din corpul uman (de la piept în jos) și neacordând atenție indiciilor nonverbale esențiale care pot fi găsite aici.

Sălile de poker nu sunt singurele locuri unde puteți vedea gestul „picioarelor vesele”. L-am văzut și în diverse încăperi unde se țineau întâlniri sau ședințe de consiliu, practic aproape oriunde. În timp ce scriam acest capitol, eram la aeroport și am auzit o tânără mamă, care stătea lângă mine, vorbind la telefon cu mai mulți membri ai familiei. La început, tălpile ei erau așezate pe podea, dar, când fiul ei a venit la telefon, au început să salte cu entuziasm. Nici nu trebuia să-mi spună ce simțea pentru copilul ei sau care era prioritatea ei în viață. Tălpile mi-au transmis toate aceste informații.

Rețineți, fie că jucați cărți, faceți afaceri sau participați pur și simplu la o conversație cu prietenii, „picioarele vesele” sunt unul dintre

cele mai sincere gesturi prin care creierul nostru exclamă „Sunt fericit!”

## **Caseta 14: UN SEMNAL AL PICIOARELOR**

Julie, un manager de resurse umane de la o mare corporație, mi-a spus că a început să observe gesturile făcute cu picioarele după ce a participat la unul dintre seminarele mele pentru managerii din sectorul bancar. Pusese imediat în aplicare noile sale cunoștințe, chiar după ce s-a întors la lucru. „Eram responsabilă cu selecția angajaților companiei pentru oferte de muncă în străinătate”, explica ea. „Când am întrebat o candidată dacă dorește să lucreze peste hotare, persoana a reacționat prin gestul „picioarelor vesele” și a afirmat: „Da!”, însă când am menționat că destinația era Mumbai, India, picioarele ei s-au oprit din mișcare. Observând schimbarea în comportamentul său nonverbal,

am întrebat-o de ce nu vrea să meargă acolo. Candidata era tare surprinsă. „Este așa de evident? Nu v-am spus nimic. V-a dat cineva anumite informații despre mine?” a întrebat ea cu o voce scăzută. I-am spus femeii că „simțisem” că nu era încântată de locul menționat. „Aveți dreptate”, a recunoscut ea, „mă gândeam că mă aveți în vedere pentru Hong Kong, unde am niște prieteni”. Era evident că nu dorea să meargă în India, iar picioarele ei au lăsat să se vadă foarte clar care-i erau adevăratele sentimente.

**Când picioarele își schimbă direcția, în special spre sau dinspre o persoană sau un obiect**

Avem tendința să ne întoarcem spre persoanele sau lucrurile care ne plac sau ne sunt agreabile. Așa că putem folosi aceste informații pentru a ne da seama dacă ceilalți sunt bucuroși

să ne vadă sau dacă preferă să fie lăsați în pace. Imaginați-vă că vă apropiați de două persoane care discută. Sunt cunoscuți de-ai dumneavoastră și vreți să vă alăturați conversației, așa că mergeți către ei și îi salutați. Problema este că nu sunteți siguri dacă vă este dorită compania. Există vreo modalitate de a afla? Da. Priviți-le mișcările picioarelor și ale trunchiului. Dacă se îndreaptă cu tălpile – și cu trunchiul – spre dumneavoastră, atunci sunteți bine-veniți. Dacă nu-și mișcă picioarele pentru a vă întâmpina, ci doar se rotesc puțin din șolduri pentru a vă saluta, atunci este mai bine să-i lăsați în pace.

Avem tendința să ne îndepărtăm de oamenii sau lucrurile care nu ne plac. Studiile făcute pe tema comportamentului în sala de judecată au scos la iveală că atunci când juraților nu le place un martor, ei își îndreaptă tălpile spre cea mai apropiată ieșire (Dimitrius Mazzarella, 2002,193). De la talie în sus, jurații privesc politicos martorul care vorbește, dar își întorc tălpile picioarelor spre „calea de scăpare” – cum ar fi ușa care dă

spre hol sau spre camera juraților.

Observația valabilă pentru jurați în sala de judecată este aplicabilă și pentru contactele directe dintre persoane în general. De la șolduri în sus, suntem îndreptați către persoana cu care vorbim. Dar dacă nu ne place conversația, tălpile se îndreaptă spre cea mai apropiată ieșire. Când o persoană își întoarce tălpile, își manifestă lipsa de interes, dorința de a se distanța de locul unde se află. Când vorbiți cu cineva și vedeți că, treptat sau deodată, își schimbă poziția tălpilor îndreptându-le în direcție opusă, dispuneți de o informație care trebuie analizată. De ce s-a produs acea schimbare? Câteodată este un semnal că persoana a întârziat la o întâlnire și trebuie să plece; alteori este un semn că nu mai vrea să mai rămână în preajma dumneavoastră. Poate ați spus ceva care a ofensat-o, poate ați făcut ceva ce nu i-a convenit. Schimbarea direcției picioarelor este un semn clar că vrea să plece (vezi figura 18). Nu vă rămâne decât să descoperiți – pe baza circumstanțelor în care s-a manifestat acestui gest

- motivul pentru care acea persoană era atât de dornică să plece (vezi caseta 15).

## **Apucarea genunchilor cu mâinile**

Sunt și alte exemple ale *mișcărilor de intenție* ale picioarelor, asociate cu dorința cuiva de a pleca din locul unde se află. Observați dacă persoana care stă jos își așază ambele mâini pe genunchi, apucându-i ușor (vezi figura 19). Este un semn clar că s-a pregătit să pună capăt întâlnirii și să plece. De obicei, așezarea mâinilor pe genunchi este urmată de o aplecare înainte a corpului sau/și o mișcare a părții inferioare a corpului spre marginea scaunului, ambele fiind gesturi de intenție. Când observați astfel de indicii, mai ales când vin de la superiori, este timpul să încheiați discuția; fiți perspicace și nu prelungiți momentul.

## **Caseta 15: CUM SPUN PICIOARELE „LA REVEDERE”.**

Când doi oameni vorbesc unul cu altul, în mod normal au vârfurile picioarelor îndreptate unul către celălalt. Dacă însă unul dintre ei își întoarce ușor picioarele într-o parte sau își îndreaptă în mod repetat un picior către o altă direcție (formând un fel de L, cu un picior întors către interlocutor și unul în altă parte) puteți trage concluzia că vrea să plece sau că și-ar dori să fie în altă parte. Acest gest al piciorului este un alt exemplu de indiciu al intenției (Givens, 2005,60 - 61). Trunchiul persoanei rămâne îndreptat spre cel cu care vorbește, din considerente de ordin social, dar picioarele pot reflecta mai onest nevoia sistemului limbic sau dorința de a scăpa din acea situație (vezi figura 18).

De curând m-am întâlnit cu un client,

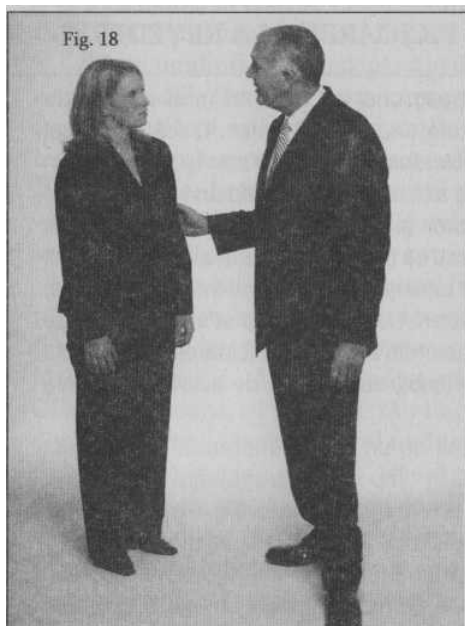


împreună cu care am petrecut aproape cinci ore. În timp ce ne pregăteam să plecăm, reflectam la toate subiectele pe care le discutaserăm în acea zi. Chiar dacă aveam o conversație plăcută, am observat la clientul meu că ținea un picior îndreptat în altă direcție, în unghi drept cu corpul. Părea pregătit de plecare. La un moment dat i-am spus: „Trebuie neapărat să pleci, nu-i așa?” „Da”, a recunoscut el. „Îmi cer scuze. Nu am vrut să fiu nepoliticos, dar trebuie să sun la Londra și mai am doar cinci minute la dispoziție!”. Este un exemplu de caz, în care limbajul clientului meu și cea mai mare parte a corpului nu dezvăluiau decât sentimente pozitive. Picioarele sale, totuși, erau cele mai sincere și-mi comunicau clar că, oricât de mult și-ar fi dorit să mai rămână, datoria îl chema.

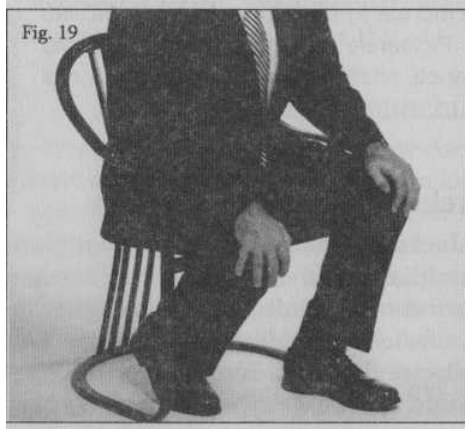
**Mișcări ale picioarelor care sfidează gravitația**

Când suntem fericiți și încântați, mergem ca și cum am pluti. Putem observa asta la îndrăgostiții extaziați să fie împreună și la copiii care abia așteaptă să ajungă într-un parc de distracții. Gravitația pare să nu mai existe pentru cei euforici. Astfel de comportamente sunt evidente, cu toate acestea, în fiecare zi, în jurul nostru, *gesturi care sfidează gravitația* se sustrag atenției noastre.

Când suntem entuziasmați de ceva sau ne simțim foarte fericiți în anumite circumstanțe, avem tendința de a sfida gravitația făcând gesturi ca balansul în sus și în jos pe tălpi sau mersul cu un ușor elan. Încă o dată, sistemul limbic intervine în semnalele noastre nonverbale.



Atunci când un picior se îndreaptă în altă direcție în timpul conversației, este un semn că persoana vrea să plece, exact în acea direcție. Este un indiciu de intenție.



Apucarea genunchilor cu mâinile și trecerea greutatei pe tălpi este un semnal că persoana vrea să se ridice și să plece.

Recent mă uitam la un străin care vorbea la telefon. În timp ce asculta, talpa stângă, care era așezată pe podea, și-a schimbat poziția. Călcâiul a rămas în contact cu solul, dar restul piciorului s-a

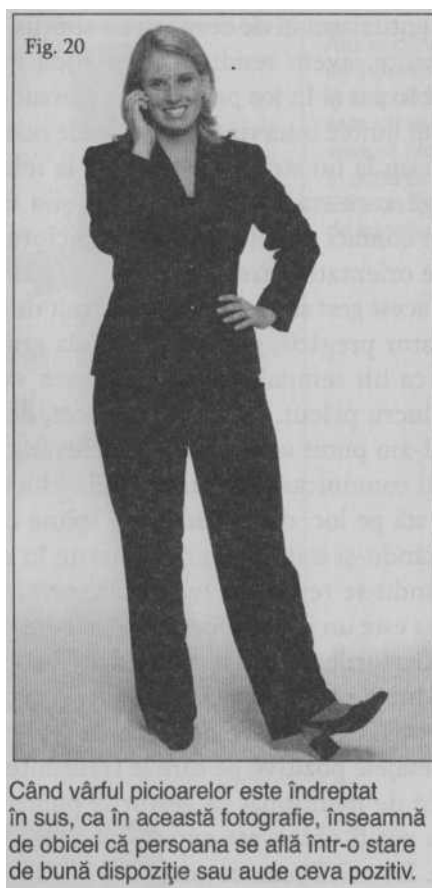
îndreptat în sus, cu vârfurile orientate către cer (vezi figura 20). Oamenii neavizați ar fi ignorat acest gest sau l-ar fi socotit lipsit de importanță. Dar pentru un observator pregătit, gestul care „sfida gravitația” putea fi decodificat rapid ca un semnal că persoana care vorbea la telefon tocmai auzise un lucru plăcut. Exact așa a și fost, deoarece când am trecut pe lângă el l-am putut auzi spunând „Adevărat? Extraordinar!” Piciorul său tocmai comunicase, în liniște, același lucru.

Chiar și când stă pe loc, o persoană care spune ceva se poate îndrepta puțin, înălțându-și statura pentru a scoate în evidență ceea ce spune, gestul putându-se repeta de mai multe ori. Mișcarea este inconștientă, de aceea este un indiciu foarte onest, care exprimă emoțiile atașate povestirii. Gesturile acestea apar imediat, însoțind povestirea și făcând o legătură între sentimente și cuvinte. Așa cum mișcăm picioarele în ritmul unui cântec care ne place, la fel le vom mișca și în concordanță cu mesajele pozitive pe care le transmitem.

Este interesant de menționat că gesturile picioarelor care parcă sfidează gravitația pot fi observate extrem de rar la persoanele care suferă de depresie. De ce? Deoarece corpul reflectă exact starea emoțională a individului. De aceea, atunci când oamenii sunt încântați, veți vedea mult mai des un astfel de comportament.

Pot fi mimate aceste gesturi? Cred că este posibil, în special la actorii foarte buni și la mitomani, dar oamenii obișnuiți nu știu cum să ascundă semnalele sistemului limbic. Când cineva încearcă să controleze reacțiile limbice sau gesturile de sfidare a gravitației, acestea par artificiale – fie prea pasive sau prea reținute față de situația respectivă, fie lipsite de viață. Un gest fals de întâmpinare făcut cu brațele nu-și atinge scopul. Pare fals, din cauză că brațele nu rămân prea mult timp ridicate și, de obicei, coatele sunt îndoite. Gestul are toate elementele care să-i inducă artificialitatea. Adevăratele gesturi ale picioarelor de sfidare a gravitației pot fi considerate de obicei un foarte bun barometru al

stării emoționale pozitive și par cât se poate de autentice.



Unul dintre gesturile de sfidare a gravitației care poate fi extrem de folositor pentru un observator perspicace este cunoscut sub numele de *poziția de start* (vezi figura 21). Este o mișcare

prin care piciorul trece dintr-o poziție relaxată (cu talpa pe podea) într-o poziție de „start”, cu călcâiul ridicat și cu greutatea mutată către vârful tălpii. Acest semnal de intenție ne spune că un individ se pregătește pentru o acțiune fizică, piciorul fiind solicitat pentru mișcare. Poate însemna că este extrem de interesat și că intenționează să vă implice și mai mult în ceea ce întreprinde, sau poate sugera pur și simplu că vrea să plece. Ca toate indiciile nonverbale ce sugerează intenția, odată ce ați aflat că o persoană are intenția să facă un anumit lucru, este nevoie să vă bazați pe context și pe ceea ce știți despre acea persoană pentru a descoperi cu maximă probabilitate ceea ce urmează să se întâmple.

## **Postura picioarelor în poziție verticală**

Mișcările picioarelor cel mai ușor de observat și care nu pot fi interpretate greșit niciodată sunt cele legate de dominarea teritorială. Toate

mamiferele își pot revendica „teritoriul” atunci când sunt stresate sau supărate, când se simt amenințate sau, din contră, îi amenință pe alții. În fiecare situație în parte, vor avea gesturi care indică încercarea de a restabili controlul și a-și recâștiga teritoriul. Ofițerii de poliție și personalul militar folosesc astfel de gesturi, deoarece sunt obișnuiți să controleze totul. Câteodată, încearcă să se impună unii în fața altora, încât situațiile pot deveni chiar caraghioase, fiecare depărtându-și picioarele mai mult decât colegii săi, în încercarea inconștientă de a domina un teritoriu cât mai mare.

În situații de confruntare, oamenii își depărtează tălpile și picioarele nu doar pentru a avea un echilibru mai bun, ci și pentru a pretinde un „teritoriu” mai mare. Aceste gesturi trimit mesaje foarte puternice unui observator atent, care trebuie să-și da seama că acolo este un iz de dispută sau se prefigurează un conflict serios. Când doi oameni se confruntă față în față, n-o să-i vedeți niciodată stând cu picioarele încrucișate,



într-un echilibru precar. Pur și simplu sistemul limbic nu va permite un astfel de comportament.



Dacă observați la cineva schimbarea posturii picioarelor, din apropiate depărtându-se din ce în ce mai mult, puteți fi convinși de acumularea nemulțumirii sale. Această postură dominantă comunică foarte clar: „Ceva este în neregulă aici și sunt pregătit să rezolv situația”. Poziția depărtată a picioarelor semnalează că un potențial conflict este pe cale să izbucnească. Astfel, fie că observați la altcineva acest gest, fie că îl faceți chiar dumneavoastră, trebuie să fiți în alertă față

de disputa potențială.

Deoarece oamenii adoptă de obicei această postură când conflictul escaladează, eu le spun atât directorilor executivi, cât și ofițerilor de poliție că o modalitate de a disipa confruntarea este evitarea unor astfel de manifestări teritoriale. Dacă ne surprindem că adoptăm o postură cu picioarele depărtate în timpul unui schimb aprins de replici și imediat apropiem picioarele, putem reduce deseori tensiunea și nivelul ridicat al confruntării.

Cu ani în urmă, în timp ce conduceam un seminar, o femeie din audiență ne-a spus cum o intimidă fostul soț în timpul unor certuri, așezându-se cu picioarele depărtate în ușa casei și blocându-i ieșirea. Acest gest nu trebuie trecut ușor cu vederea. Are o puternică rezonanță la nivel vizual și visceral, fiind folosit pentru a controla, a intimidă și a amenința. De fapt, răufăcătorii (psihopații, huliganii etc.) îl adoptă concomitent cu o privire amenințătoare, pentru a-i controla pe ceilalți. Un pușcăriaș mi-a spus odată:

„Aici, totul depinde de postură, cum stai, cum te uiți... Nu-ți poți permite să pari slab nici pentru o secundă”. Cred că, în orice situație în care am putea avea de-a face cu astfel de oameni antisociali, trebuie să fim atenți la postura și atitudinea noastră.

Există momente, desigur, când postura respectivă poate fi folosită în avantajul nostru – în special atunci când vrem să stabilim autoritatea și controlul asupra celorlalți pentru o cauză bună. A trebuit să instruiesc femeile care lucrează în departamentele de poliție, învățându-le cum să folosească această postură pentru a afișa o atitudine mai agresivă atunci când au de-a face în timpul serviciului cu persoane certate cu legea. Poziția dreaptă, cu picioarele apropiate (percepută ca supusă sau umilă) trimite un mesaj greșit unei astfel de persoane. „Înfigându-și „picioarele în pământ la distanță unul de altul, femeile polițist pot căpăta o statură mai dominantă, de tipul „Eu sunt șeful aici”, care le conferă mai multă autoritate și le ajută să fie mai eficiente în

stăpânirea situației. Iar dumneavoastră, poate veți prefera să demonstrați fiului adolescent ceea ce simțiți față de fumat, nu ridicând vocea, ci mai degrabă folosind postura de dominare teritorială.

## **Imperativul teritorial**

Când discutăm despre semnificația posturii picioarelor ca indiciu de revendicare a teritoriului, trebuie să amintim munca lui Edward Hall, care a studiat modul de utilizare a spațiului la oameni și la animale. Cercetând ceea ce el a numit *imperativul teritorial*, a reușit să se culeagă informații despre nevoia de spațiu personal, pe care le-a reunit sub termenul de proxemică (Hall, 1969). Cu cât persoanele se află într-o poziție mai avantajoasă pe scara ierarhică și socio-economică, susține Hall, cu atât pretind mai mult spațiu. El a mai evidențiat și că oamenii care au tendința de a ocupa mai mult spațiu (teritoriu) prin activitățile lor zilnice sunt mai încrezători în ei înșiși, mai îndrăzneți și, desigur, mai predispuși pentru un

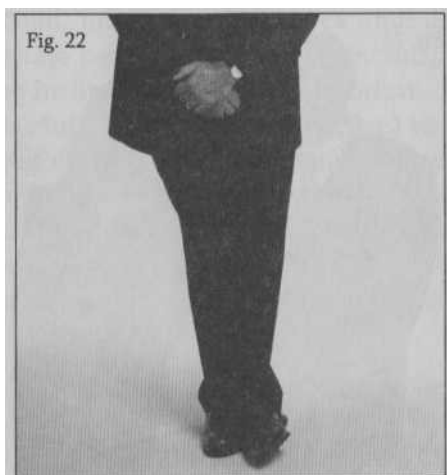
statut mai înalt. Acest fenomen s-a demonstrat de-a lungul istoriei umane în majoritatea culturilor. L-au putut remarca și conchistadorii la debarcarea în Lumea Nouă. Ajunși aici, au regăsit la populațiile băștinașe manifestarea aceluiași obiceiuri teritoriale la care asistaseră și la curtea Spaniei; cu alte cuvinte, regalitatea – în orice țară – este în poziția cea mai înaltă și i se oferă un spațiu mai mare (Díaz, 1988).

În timp ce președinți de companii, directori și alte persoane cu statut înalt pot revendica un spațiu mai mare, pentru noi ceilalți nu este la fel de ușor. Totuși, fiecare dintre noi își protejează spațiul personal, indiferent de mărimea acestuia. Nu ne place când oamenii stau prea aproape de noi. În cercetările lui, Edward Hall a descoperit că orice om are anumite cerințe de spațiu, manifestare ale cărei origini sunt atât personale, cât și culturale. Când spațiul personal al cuiva este încălcat, se declanșează o reacție puternică a sistemului limbic pentru condiții de stres. Violările spațiului personal ne determină să devenim foarte

vigilenți; pulsul crește și ne înroșim la față (Knapp Hall, 2002,146 – 147). Gândiți-vă doar cum vă simțiți când se apropie cineva foarte mult de dumneavoastră, într-un lift prea aglomerat sau când retrageți bani printr-un bancomat. Menționez aceste probleme legate de spațiu pentru ca, data viitoare când cineva se apropie prea mult sau când dumneavoastră încălcați spațiul personal al altcuiva, să fiți conștienți de reacțiile negative provocate de sistemul limbic.

**Posturile picioarelor care semnifică o stare de confort**

Fig. 22



În mod normal, încrucișăm picioarele când ne simțim bine. Apariția bruscă a altei persoane pe care nu o agreăm ne va determina să revenim în poziția cu ambele tălpi pe podea.

Atenta observare a tălpilor și picioarelor vă poate ajuta să determinați cât de bine vă simțiți în preajma unei persoane – și invers. Încrucișarea picioarelor este un barometru clar al stării de confort pe care o simțim în preajma altei persoane; postura nu este adoptată dacă nu ne simțim bine (vezi figura 22). Încrucișăm picioarele în prezența celorlalți când suntem încrezători, iar încrederea face și ea parte din confortul nostru psihic. Haideți să examinăm de ce acest gest este atât de sincer și revelator.

Dacă încrucișăm picioarele când stăm în

poziție verticală, echilibrul este mult diminuat. Din punctul de vedere al siguranței, dacă ar exista o amenințare reală, n-am putea nici să „încremenim” foarte ușor, nici să o luăm la fugă, pentru că practic ne echilibram într-un singur picior. Din acest motiv, sistemul limbic ne permite acest comportament numai când ne simțim bine sau suntem încrezători. Dacă o persoană singură într-un lift stă cu picioarele încrucișate, atunci când un străin va intra în lift, ea își va schimba poziția, punându-și imediat



Fig. 23



Când doi oameni vorbesc între ei și amândoi stau cu picioarele încrucișate, este un indiciu că se simt bine unul în prezența celuilalt.

ambele tălpi pe podea. Este un semnal al sistemului limbic care îi atrage atenția; „Nu poți risca; ai putea să te confrunți cu o amenințare sau cu o problemă imediat, așa că stai cu amândouă picioarele pe pământ!”

Când doi colegi vorbesc între ei și amândoi stau cu picioarele încrucișate, știu clar că se simt bine unul cu altul. În primul rând, gestul arată o

*oglindire* a comportamentelor între doi indivizi, iar în al doilea rând este un indiciu de confort (vezi figura 23). Acest semnal nonverbal poate fi folosit în relațiile interpersonale pentru a-i indica celeilalte persoane că lucrurile stau chiar foarte bine în ceea ce privește relația, așa încât vă permiteți să vă relaxați total (din punct de vedere limbic) în preajma sa. Încrucișarea picioarelor, în acest caz, devine un mod de a comunica un sentiment pozitiv.

Recent am fost la o petrecere în Coral Gables, Florida, unde am făcut cunoștință cu două femei puțin trecute de șaiszeci de ani. În timpul prezentării, una dintre ele și-a încrucișat deodată picioarele, astfel încât avea un picior îndreptat spre prietena ei. Atunci le-am spus: „Cred că vă cunoașteți de foarte mult timp”. Ochii și figurile lor s-au luminat și una dintre ele a întrebat cum de știu asta. I-am spus: „Deși ați întâlnit un străin – pe mine – pentru prima dată, una dintre dumneavoastră și-a încrucișat picioarele în direcția celeilalte. Acest gest este neobișnuit în

afara situației în care două persoane se plac și au încredere una în alta”. Amândouă au râs și una a întrebat: „Puteți citi și gândurile?” Aici eu am izbucnit în râs și am răspuns „Nu”. După ce le-am explicat ce gest a trădat prietenia lor, una dintre ele mi-a confirmat că se cunoșteau din școala primară, în Cuba, în anii '40. Din nou, gestul încrucișării picioarelor s-a dovedit un barometru sincer al sentimentelor umane.

Iată un element interesant legat de încrucișarea picioarelor. De obicei facem acest gest în mod inconștient pentru „a onora” persoana care ne place cel mai mult. Cu alte cuvinte, ne încrucișăm picioarele în așa fel încât ne aplecăm spre persoana respectivă. Acest gest ne poate furniza informații revelatoare în timpul reuniunilor familiale. În familiile cu mulți copii, nu este neobișnuit ca unul dintre părinți să-și dezvăluie preferința pentru unul dintre ei încrucișându-și picioarele și în același timp înclinându-se către cel favorizat.

Fiți atenți la răufăcători, care câteodată, dacă

văd patrula de poliție trecând, se sprijină de un zid cu picioarele încrucișate prefăcându-se indiferenți, deși n-au nici pe departe intenții bune. Deoarece acest comportament se contrapune amenințării resimțite de sistemul limbic, indivizii nu-l mențin prea mult timp. Ofițerii de poliție experimentați își pot da seama imediat că sunt gesturi de poză, nu de relaxare, dar pentru cei neavizați pot fi înșelător de inofensive.

## **Indicii oferite de picioare în cadrul comportamentului de curtare**

În relațiile sociale deosebit de agreabile, picioarele noastre vor „oglindi” postura picioarelor persoanei cu care ne aflăm. De fapt, în etapele de confort extrem din timpul ritualului amoros, picioarele vor angaja participarea celeilalte persoane, prin atingeri discrete sau mângâieri (vezi caseta 16).

Când un bărbat îi face curte unei femei, în situația în care cei doi sunt așezați și femeia se

simte bine în prezența lui, ea are deseori un gest de joacă, scoțând călcâiul din pantof și balansând pantoful în sus și-n jos. Mișcarea aceasta încetează imediat ce ea nu se mai simte bine. Un potențial partener poate afla multe lucruri utile despre șansele lui doar observând gestul „jocului cu pantoful”. Dacă, după ce ați abordat o femeie (sau după ce ați vorbit puțin cu ea), joaca ei cu pantoful s-a oprit, mai ales dacă se întoarce în partea opusă și își strânge și poșeta, atunci este un semnal clar că ceva nu i-a fost pe plac. Chiar dacă femeia nu-și atinge partenerul cu piciorul, gestul ei de joacă cu pantoful este o mișcare, iar mișcarea atrage atenția. Comportamentul său nonverbal spune „observă-mă”, adică exact reacția opusă celei de „încremenire”, făcând parte din *reflexul de orientare* care este instinctiv și care ne aduce în preajma lucrurilor și persoanelor care ne plac sau pe care le dorim, sau ne îndepărtează de cele care nu ne plac, în care nu avem încredere sau de care nu suntem siguri.

Și încrucișarea picioarelor în poziție șezând

poate fi concludentă. Când doi oameni stau unul lângă altul, direcția încrucișării picioarelor este semnificativă.

## **Caseta 16: UN INDICATOR AL INTENSITĂȚII RELAȚIEI AMOROASE**

Anul acesta am fost la Los Angeles pentru a oferi consultanță în domeniul comunicării nonverbale unui client care lucrează în televiziune. A fost extrem de ospitalier și m-a invitat la cină la un popular restaurant mexican, aproape de casa lui. În timp ce mâneam, a vrut să continuăm discuția despre comportamentul nonverbal și mi-a arătat un cuplu care stătea la masa alăturată. M-a întrebat: „Pe baza observării vizuale, ce crezi despre felul cum se înțeleg între ei?” Uitându-ne la cei doi, am văzut că la început erau aplecați unul spre celălalt, dar pe măsură ce masa și conversația progresau, amândoi s-au lăsat spre spătarul scaunului, îndepărtându-se

fără să-și spună prea multe cuvinte. Clientul meu credea că lucrurile nu mergeau tocmai bine. I-am spus: „Nu te uita doar deasupra mesei, uită-te și sub masă”. Era ușor, pentru că nu exista față de masă sau vreun alt obstacol care să ne împiedice observarea. „Uită-te cât de apropiate sunt picioarele lor”, i-am atras atenția. Dacă nu s-ar fi înțeles, n-ar fi stat cu picioarele atât de aproape. Sistemul limbic pur și simplu nu le-ar fi îngăduit. Acum, după ce-l făcusem să se uite la picioarele cuplului, am observat că din când în când tinerii își atingeau picioarele sau le frecau unul de altul și niciunul nu se retrăgea. „Acest gest este important”, i-am spus. „Arată că se simt încă legați unul de altul”. Când cuplul s-a ridicat să plece, bărbatul și-a strecurat mâna pe după talia femeii și s-au îndreptat spre ieșire fără să-și mai spună nimic. Gesturile lor spuneau tot, chiar dacă ei nu aveau chef de conversație.

Dacă v-ați întrebat vreodată de ce sunt atât de frecvente atingerile pe sub mese și flirturile la

piscină, există două explicații. Prima: când părțile corpului nu sunt la vedere, cum este cazul sub masă, sub apă sau sub pătură, par să iasă din aria de observație.

A doua: pe picioare există un număr uluitor de mare de receptori senzitivi, ale căror căi de transmitere ajung într-o arie a creierului apropiată de aceea în care sunt înregistrate senzațiile organelor genitale (Givens, 2005,92 - 93). Cuplurile se joacă pe sub masă cu picioarele deoarece se simt bine și mișcările pot fi foarte excitante.

Din contră, atunci când nu ne place cineva sau nu ne simțim apropiați de acea persoană, ne tragem imediat picioarele dacă se întâmplă să le atingem accidental pe sub masă. Pe măsură ce o relație scade în intensitate, un indiciu clar pe care cuplurile deseori nu-l observă este reducerea treptată a atingerilor de orice fel ale picioarelor.



Dacă sunt în relații bune, vârful piciorului de deasupra este îndreptat spre cealaltă persoană. Dacă persoanei nu-i place subiectul adus în discuție de partenerul său, își va schimba poziția picioarelor așa încât coapsa să devină o barieră (vezi figurile 24 și 25). Acest gest de barare este un alt exemplu al felului în care sistemul nostru limbic ne protejează. Dacă există o potrivire în felul în care ambele persoane stau așezate și își încrucișează picioarele, atunci între ele este instalată armonia.

## **Nevoia de spațiu**

V-ați întrebat vreodată ce impresie ați făcut cuiva? Dacă persoana v-a simpatizat de la început sau dacă, dimpotrivă, pare să fie o relație dificilă? O modalitate de a afla acest lucru este metoda „dă mâna și așteaptă”. Să vedem cum funcționează.

Când întâlniți pe cineva pentru prima dată, este foarte important să-i observați mișcările picioarelor. Acestea vă dezvăluie foarte mult din

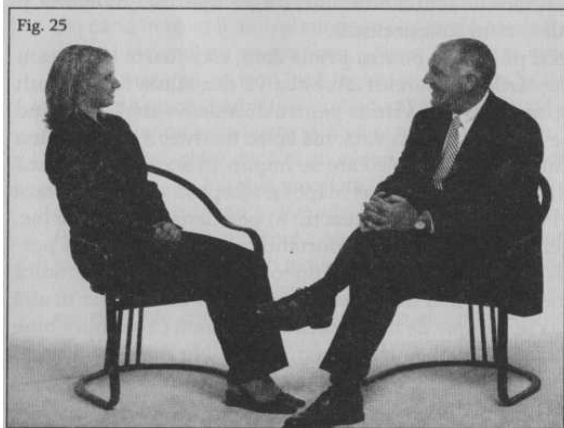
ceea ce persoana respectivă simte pentru dumneavoastră. Eu, când întâlnesc pe cineva pentru prima dată, mă aplec înainte, îi strâng mâna cu căldură (în funcție de normele care se impun în acea situație), mă uit direct în ochii săi, apoi fac un pas înapoi și aștept să văd ce urmează să se întâmple. Pot fi trei tipuri de reacții: a) persoana rămâne pe loc, ceea ce îmi sugerează că se simte confortabil la acea distanță; b) persoana face un pas înapoi sau se întoarce într-o parte, fapt care îmi

Fig. 24



În această fotografie bărbatul își ține piciorul drept în așa fel încât genunchiul acționează ca o barieră între el și femeie.

Fig. 25



În această fotografie bărbatul își ține piciorul stâng cu genunchiul mai departe de femeie, eliminând în acest fel bariera dintre ei.

indică limpede că are nevoie de mai mult spațiu sau că ar prefera să fie în altă parte; e) persoana se apropie de mine, ceea ce îmi arată că se simte bine în prezența mea sau că mă bucur de prețuirea sa. Nu mă simt ofensat de comportamentul său, folosesc această

oportunitate doar pentru a-mi da seama ce simte față de mine.

Rețineți, picioarele sunt cele oneste părți ale corpului. Dacă o persoană are nevoie de spațiu în plus, i-l ofer. Dacă se simte în largul său, nu trebuie să mă mai gândesc cum să mă descurc cu problema proximității. Dacă face un pas spre mine, știu că se simte mai bine în preajma mea. Aceste informații sunt utile în orice context social, dar amintiți-vă că trebuie să vă fixați propriile limite spațiale, astfel încât să vă simțiți și dumneavoastră bine.

## **Mersul**

Pentru că vorbim despre picioare, nu aș vrea să neglijez indiciile nonverbale oferite de diversele stiluri de mers. Potrivit lui Desmond Morris, cercetătorii au identificat aproximativ patruzeci de feluri diferite de mers (Morris, 1985, 229 - 230). Dacă vi se par multe, amintiți-vă doar de umbletul caracteristic al următorilor actori, așa cum a fost

imortalizat în diverse filme: Charlie Chaplin, John Wayne, Mae West sau Groucho Marx. Fiecare dintre ei avea un stil de mers distinct. Personalitatea este dezvăluită, în bună parte, prin acest comportament. Felul în care mergem ne reflectă de obicei starea de spirit și atitudinea. Putem merge energic și ținut, sau lent, într-o stare de nesiguranță. Mersul poate fi lejer, agale, tacticos, greoi, legănat, șchiopătat, târșăit, furișat, zorit, țănoș, în pas de marș, ca la promenadă, pe vârful picioarelor, ca să amintim doar câteva dintre stilurile identificate (Morris, 1985,233 - 235).

Pentru observatorii limbajului nonverbal, stilul specific fiecăruia este important, pentru că schimbarea mersului unei persoane poate reflecta o modificare a gândurilor și emoțiilor sale. Un om de obicei vesel și expansiv își poate schimba imediat mersul dacă află că cineva drag a fost rănit. Veștile rele sau tragice pot determina o persoană să se năpustească afară din cameră, disperată să dea o mână de ajutor, sau o pot face

să-și târască cu greu picioarele, de parcă i-ar fi căzut pe umeri greutatea întregii lumi.

Schimbările în stilul cuiva de mers sunt indicii nonverbale care ne vor avertiza că ne-a scăpat ceva, că s-ar fi putut ivi o problemă, că circumstanțele s-au schimbat – pe scurt, că s-a întâmplat ceva important. O schimbare a mersului ne atrage atenția că trebuie să descoperim motivul modificării bruște, mai ales dacă informația ne poate fi utilă în relațiile ulterioare cu persoana respectivă. Stilul de mers ne ajută să detectăm lucruri pe care oamenii le comunică fără să știe (vezi caseta 17).

## **Picioarele pot spune cât de cooperant este stăpânul lor**

Când purtați o discuție cu o persoană amabilă sau cooperantă, poziția picioarelor sale ar trebui s-o oglindească pe a dumneavoastră. Dacă picioarele cuiva sunt îndreptate în altă direcție în timp ce corpul este orientat spre dumneavoastră,

întrebați-vă din ce motiv. În pofida poziției corpului, acesta nu este un profil autentic de cooperare și indică faptul că trebuie să analizați anumite aspecte. Postura respectivă reflectă fie nevoia persoanei de a pleca de acolo cât mai repede.

### **Caseta 17: SEMNE CARE-I TRĂDEAZĂ PE RĂUFĂCĂTORI**

Infractorii nu-și dau seama întotdeauna cât de multe informații trădează propriul lor corp. Când lucram în New York, observam împreună cu colegii mei agenți cum răufăcătorii de pe străzi încercau să se ascundă în mulțime. Un mod prin care ieșeau totuși în evidență era obiceiul frecvent de a se plimba pe trotuare aproape de clădiri, Schimbându-și ritmul de mers și uitându-se fără interes la vitrinele magazinelor. Cei mai mulți oameni au o țintă către care se îndreaptă, iar acest lucru se vede în

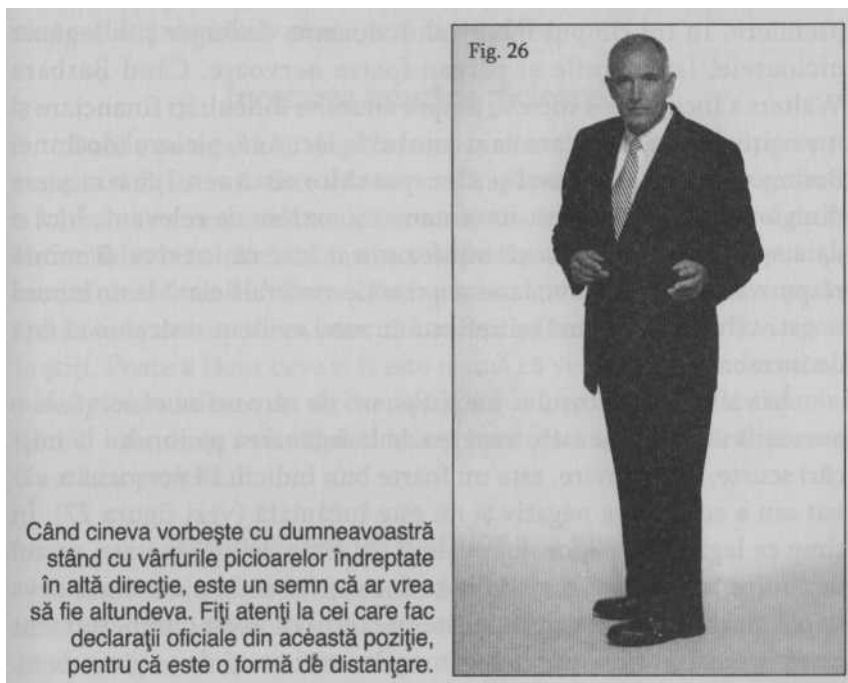
mersul lor. Răufăcătorii (borfașii, traficanții de droguri, șarlatanii) bântuie în căutarea următoarei victime; de aceea posturile lor și ritmul mersului sunt diferite. Nu au o direcție clară până în momentul în care se pregătesc să dea lovitura. Când un asemenea individ vine către dumneavoastră, fie că este un cerșetor sau un hoț, o să resimțiți un disconfort din cauza calculelor pe care le face sistemul limbic al creierului, în încercarea de a vă feri să deveniți următoarea victimă. Așadar, data viitoare când veți fi într-un oraș mare, uitați-vă atent după răufăcători. Dacă vedeți că cineva se învâртеște fără niciun scop și apoi se îndreaptă direct spre dumneavoastră, fiți atenți! Sau și mai bine ar fi să vă îndepărtați cât mai repede. Chiar dacă aveți doar o senzație că se întâmplă așa ceva, ascultați-vă vocea interioară (de Becker, 1997,133).

fie nevoia persoanei de a pleca de acolo cât



mai repede, fie dezinteres față de discuție, fie lipsa dorinței de a o continua, fie lipsa de angajament față de subiectul respectiv. Observați că atunci când o persoană necunoscută ne abordează pe stradă, de obicei ne întoarcem spre ea cu o mișcare din mijlocul corpului, dar picioarele ne rămân îndreptate în direcția de mers. Mesajul pe care i-l transmitem nonverbal este că din considerente sociale vom fi atenți pentru scurt timp, dar de fapt suntem pregătiți să ne continuăm drumul.

De-a lungul anilor, am condus cursuri de pregătire pentru inspectorii de vamă din Statele Unite și de peste hotare. Am învățat foarte multe de la ei și sper că și ei au cules câteva trucuri de la mine. Un lucru cu care i-am deprins a fost să fie atenți la pasagerii care stau cu vârfurile picioarelor spre ieșire în timp ce se întorc spre inspector pentru a face declarația vamală (vezi figura 26). Deși pot fi pur și simplu



Când cineva vorbește cu dumneavoastră stând cu vârfurile picioarelor îndreptate în altă direcție, este un semn că ar vrea să fie altundeva. Fiți atenți la cei care fac declarații oficiale din această poziție, pentru că este o formă de distanțare.

grăbiți să prindă avionul, acest comportament ar trebui să stârnească suspiciunea ofițerului. În urma studiilor, am descoperit că oamenii care fac afirmații de genul „nu am nimic de declarat”, dar au picioarele întoarse spre ieșire, foarte probabil ascund ceva. Fețele lor sunt binevoitoare, cuvintele sunt hotărâte, dar picioarele scot la iveală că nu sunt chiar atât de cooperanți.

## **Schimbări semnificative în mișcările picioarelor**

Mișcarea picioarelor când stăm pe loc este în general normală. Dar unii oameni o fac tot timpul, iar alții niciodată. Nu este indiciu al minciunii – cum cred unii în mod eronat –, pentru că atât oamenii sinceri, cât și ceilalți au obiceiul să-și bâââie sau să-și rotească labele picioarelor. Factorul cheie pe care trebuie să-l luați în considerare este momentul în care aceste mișcări încep sau se modifică. De exemplu, cu ani în urmă, Barbara Walters i-a luat un interviu lui Kim Basinger, nominalizată pentru Oscar, înainte de ceremonia de premiere. În tot timpul interviului, doamna Basinger și-a legănat picioarele, iar mâinile ei păreau foarte nervoase. Când Barbara Walters a început s-o întrebe despre anumite dificultăți financiare și investiții dubioase pe care ea și soțul ei le făcuseră, piciorul doamnei Basinger și-a oprit balansul și a început să

lovească aerul cu o mișcare din gleznă. A fost un gest instantaneu și extrem de relevant. Încă o dată spun, nu înseamnă că mințea sau măcar că încerca să mintă răspunzând la întrebare, dar era o reacție viscerală clară la un stimul negativ (întrebarea pusă) și reflecta în mod evident reticenta ei față de întrebare.

În viziunea doctorului Joe Kulis, ori de câte ori se observă, la o persoană care stă așezată, trecerea de la legănarea piciorului la mișcări scurte, ca de lovire, este un foarte bun indiciu că persoana a văzut sau a auzit ceva negativ și nu este încântată (vezi figura 27). În timp ce legănarea piciorului poate fi un semn de nervozitate, gestul de lovire în aer este o modalitate inconștientă de a combate ceva neplăcut. Frumusețea situației stă în faptul că acest comportament este automat, iar majoritatea oamenilor nici nu-și dau seama de el.



Îl puteți folosi în avantajul dumneavoastră, punând întrebări care să provoace reacția de lovire a piciorului (sau orice altă schimbare dramatică în comportamentul nonverbal al persoanei), pentru a determina ce elemente specifice sau ce subiecte anume sunt problematice, în acest fel, pot fi aflate de la oameni chiar și fapte ascunse, deși nu răspund la întrebările puse (vezi caseta 18).

## **Încetarea mișcării picioarelor**

Dacă o persoană își mișcă mereu picioarele și deodată se oprește, trebuie să fiți atenți. Este un semn că a apărut un motiv de încordare, o

schimbare emoțională sau că se simte amenințată. Întrebați-vă de ce sistemul limbic a comutat instinctele de supraviețuire ale persoanei pe modul „încremenire”. Poate că ați spus sau ați întrebat ceva ce ar putea conduce la descoperirea unor informații pe care persoana nu vrea să le știți. Poate a făcut ceva și îi este teamă că veți descoperi. *Încremenirea piciorului* este un alt exemplu de reacție controlată de sistemul limbic – tendința individului de a-și opri orice mișcare când se confruntă cu pericolul.

## **Imobilizarea picioarelor sau gleznelor**

Când un individ își întoarce deodată vârfurile picioarelor spre interior sau și le încrucișează la nivelul gleznelor, este un semn că se simte nesigur, anxios sau amenințat. Pe când interogam diferiți suspecti.

## **Caseta 18: UITAȚI DE BONNIE, GĂSIȚI-L PE CLYDE**

Îmi amintesc foarte clar un interogatoriu pe care i l-am luat unei femei bănuite a fi fost martorul unei crime. Timp de mai multe ore ședința de interogare părea că nu duce nicăieri. Era frustrant și obositor. Am observat că femeia își legăna piciorul tot timpul. Deoarece era un gest relativ constant, comportamentul nu avea nicio semnificație până când i-am pus întrebarea: „Îl cunoști pe Clyde?” Imediat după ce a auzit întrebarea, chiar dacă nu a răspuns (cel puțin nu verbal), piciorul femeii a trecut de la legănare la o mișcare nervoasă din gleznă în sus și în jos. Era un indiciu semnificativ, care-mi spunea că acel nume avea un efect negativ asupra ei. În ancheta ulterioară, ea a recunoscut că acel „Clyde” a implicat-o în furtul unor documente guvernamentale de la o bază din Germania.

Reacția piciorului său a fost un indiciu semnificativ care ne-a dat de înțeles care era direcția de explorat și până la urmă mărturisirea ei a dovedit că bănuiala noastră fusese corectă. În mod ironic, probabil că acel comportament care a trădat-o a făcut-o să-și dorească să și-l aplice ei înșiși, pentru că a costat-o douăzeci și cinci de ani petrecuți într-o închisoare federală.

observam destul de des că își încrucișau picioarele la nivelul gleznelor când erau încordați. Mulți oameni sunt învățați să stea în acest fel, în special femeile și mai ales dacă poartă fustă (vezi figura 28). Totuși, gestul de imobilizare a gleznelor în acest fel, mai ales pentru mai mult timp, nu este natural și poate fi considerat suspect, mai ales când este făcut de către bărbați.



O imobilizare bruscă a picioarelor poate sugera disconfort sau insecuritate. Când oamenii se simt confortabil, au tendința de a-și depărta gleznelor.

Fig. 28

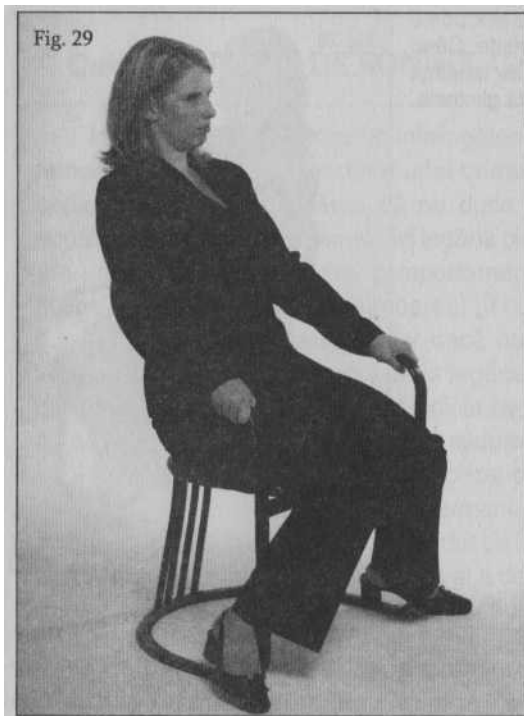


Imobilizarea gleznelor face parte din reacția sistemului limbic de încremenire în fața pericolului. Observatorii experimentați au remarcat foarte des că oamenii care mint nu-și mișcă picioarele în timpul interogatoriului, părând încremeniți, sau și le imobilizează într-un mod care le limitează mișcările. Constatarea este în concordanță cu cercetările care indică faptul că oamenii au tendința de a-și reduce mișcările brațelor și picioarelor atunci când mint (Vrij, 2003,24 - 27). Acestea fiind spuse, vreau să vă atrag atenția că lipsa de mișcare nu indică

neapărat minciuna; este un semn al reținerii și precauției, la care recurg atât indivizii nervoși, cât și cei care mint, pentru a-și diminua îngrijorările.

Unii indivizi duc și mai departe gestul de imobilizare a gleznelor sau picioarelor, petrecându-le pe după picioarele scaunului (vezi figura 29). Este un *comportament de reprimare* care ne comunică, încă o dată, că ceva o nemulțumește pe acea persoană (vezi caseta 19).

Fig. 29



Trecerea bruscă a gleznelor prin spatele picioarelor scaunului este o parte a reacției de încremenire care indică disconfort, anxietate sau grijă.

Câteodată stresul cuiva poate fi semnalat prin încercarea de a-și ascunde picioarele. Când vorbiți cu cineva, uitați-vă să vedeți dacă își duce picioarele dedesubtul scaunului. Nu există (încă) nicio cercetare științifică referitoare la ce vă voi spune în continuare. Totuși, de-a lungul anilor am observat că atunci când se pune o întrebare stresantă, persoana își va retrage picioarele sub scaun, gest care poate fi interpretat ca o reacție de distanțare și ca încercare de reducere a

expunerii părților corpului. Acest indiciu poate fi folosit pentru a depista disconfortul în anumite situații și poate orienta direcția investigației. În timp ce observatorul privește, cel interogat îi va spune – prin indiciile oferite de picioarele sale – tocmai acele lucruri despre care

### **Caseta 19: DOUĂ INDICII FAC MAI MULT DECÂT UNUL**

Întotdeauna este bine să urmăriți indiciile multiple care vă conduc la aceeași concluzie. Ele vă întăresc convingerea că presupunerea făcută este corectă. În cazul gestului de imobilizare a picioarelor, observați-i pe cei care își duc gleznela în spatele picioarelor scaunului și apoi își mișcă mâna/mâinile de-a lungul coapselor (de parcă și-ar șterge mâna umedă de pantaloni). Imobilizarea picioarelor este o reacție de „încrămenire”, iar frecarea piciorului este un gest de „calmare”. Ambele, luate împreună, ne

comunică faptul că persoana a fost descoperită; îi este teamă că se va afla o faptă comisă și trăiește acest stres al dezvăluirii.

Nu vrea să vorbească. Dacă subiectul se schimbă, devenind mai puțin stresant, picioarele vor fi scoase din nou la iveală, exprimând ușurarea sistemului limbic al creierului că subiectul incomod a ieșit din discuție.

## **ÎN CONCLUZIE**

Deoarece au fost atât de importante pentru supraviețuirea noastră în îndelungata evoluție a omenirii, tălpile și picioarele sunt cele mai oneste părți ale corpului. Membrele inferioare oferă informațiile cele mai corecte și mai necenzurate, mai ales observatorilor atenți. Folosite cu abilitate, aceste informații vă pot ajuta să-i „descifrați” mai bine pe ceilalți în toate situațiile. Când veți combina informația oferită de

comportamentul nonverbal al picioarelor cu semnalele celorlalte părți ale corpului, veți fi și mai apti să înțelegeți ce gândesc oamenii, ce simt și ce intenționează să facă. De aceea, acum ne vom îndrepta atenția asupra altor părți ale corpului nostru. Următoarea oprire: trunchiul.

## **CAPITOLUL PATRU**

### **Secretele trunchiului**

#### ***Limbajul umerilor, pieptului și soldurilor***

Acest capitol va avea ca subiect soldurile, abdomenul, pieptul și umerii sau, într-un singur cuvânt, *trunchiul*. La fel ca și picioarele și tălpile, multe dintre gesturile trunchiului reflectă adevăratele sentimente ale regiunii emoționale a creierului, sistemul limbic. Deoarece trunchiul adăpostește organele interne vitale, cum sunt inima, plămânii, ficatul și sistemul digestiv, putem anticipa faptul că, atunci când este amenințat sau

provocat, creierul se va strădui să protejeze această zonă. În momentele de pericol, reale sau doar închipuite, creierul solicită restului corpului să apere organele vitale în diferite moduri – mai subtile sau mai evidente. Să urmărim câteva dintre cele mai comune semnale nonverbale ale trunchiului și câteva exemple referitoare la felul cum aceste comportamente proiectează ceea ce se întâmplă în creier – mai ales în sistemul limbic.

## **INDICII NONVERBALE SEMNIFICATIVE FURNIZATE DE PĂRȚILE TRUNCHIULUI**

### **Înclinarea trunchiului**

La fel ca și alte părți ale corpului, trunchiul va reacționa la pericole prin încercarea de a se distanța de tot ceea ce este stresant sau nedorit. De exemplu, când un obiect este aruncat spre noi, sistemul limbic trimite semnale trunchiului pentru a se feri imediat de acea amenințare. În mod tipic, aceste gesturi se vor întâmpla indiferent de natura

obiectului; dacă simțim o mișcare în direcția noastră, ne ferim, indiferent dacă este o bătă de baseball sau o mașină.

În mod similar, când o persoană stă lângă un individ respingător sau pe care nu-l agreează, trunchiul său se va înclina pentru a se îndepărta de el (vezi caseta 20). Deoarece trunchiul poartă o mare parte din greutatea corpului și o transmite membrilor inferioare, orice reorientare a sa are nevoie de energie și de echilibru. Drept urmare, când trunchiul unei persoane se îndepărtează de ceva, o face din cauză că i-a cerut-o creierul; așadar ne putem baza pe onestitatea acestor reacții. Pentru păstrarea acestei poziții este nevoie de un efort suplimentar și deci de un consum mai mare de energie. Încercați să stați în mod conștient mai mult timp în orice poziție descentrată, cu corpul aplecat sau înclinat, și veți vedea că în curând obosiți. Dar dacă adoptăm acest comportament care ne dezechilibrează corpul în urma deciziei luate de creier la nivel subconștient, abia de-l vom simți sau observa.



Înclinarea trunchiului nu este singurul gest pentru a ne îndepărta de oamenii care ne provoacă disconfort. Putem să ne și întoarcem corpul (mai mult sau mai puțin) dinspre cei care nu ne sunt pe plac. Imediat după deschiderea Muzeului Holocaustului din Washington, am luat-o pe fiica mea să-l viziteze. În timp ce înaintam printre exponatele memorabile, am observat cum se comportau tinerii și bătrânii la vederea fiecărui exponat. Unii mergeau direct spre ele, aplecându-se în timp ce încercau să perceapă fiecare detaliu. Unii înaintau spre ele ezitând, în timp ce alții se apropiau, apoi începeau să se întoarcă și să se îndepărteze încetul cu încetul, ca și cum atrocitățile regimului nazist le atacau direct propriile simțuri. Câțiva, uluiți de mărturiile inimaginabile ale depravării umane, se întorceau cu 180 de grade și priveau în altă parte, așteptându-și prietenii să termine de examinat exponatele. Creierile lor spuneau „nu pot suporta această situație”, de aceea corpurile lor se întorceau. Specia umană a evoluat într-atât încât

nu numai proximitatea fizică a unei persoane dezagreabile ne face să ne îndepărtăm, dar chiar și imaginile neplăcute, cum ar fi fotografiile, au același efect.

Un fin observator al comportamentului uman trebuie să fie conștient de faptul că distanțarea se poate petrece uneori brusc, iar alteori foarte discret; o simplă modificare cu câteva grade a unghiului de înclinare al corpului este de ajuns pentru a exprima un sentiment negativ. De exemplu, cuplurile care încep să se îndepărteze la nivel emoțional, vor face același lucru și la nivel fizic. Mâinile lor nu se mai ating atât de mult, iar trunchiurile practic se evită reciproc. Când stau alături, se feresc unul de altul, creând între ei un spațiu mut. Când sunt obligați să stea unul lângă altul, cum ar fi pe bancheta din spate a mașinii, se întorc unul către celălalt doar cu capul, nu și cu corpul.

## **Evitarea frontală și expunerea frontală**

Aceste gesturi ale trunchiului reflectă foarte bine adevăratele sentimente ale unei persoane, deoarece exprimă nevoia sistemului limbic de distanțare și evitare. Când o persoană implicată într-o relație are impresia că ceva nu este în ordine, este foarte probabil să fi simțit un anumit grad de distanțare fizică a

## **Caseta 20: VICLEAN SAU CIUDAT?**

Cu ani în urmă lucram la sediul FBI din New York. În această perioadă, am avut numeroase ocazii să circul cu trenul și cu metroul în oraș și în afara lui. Destul de repede am recunoscut multe tehnici prin care oamenii își „revendica teritoriul” în mijloacele de transport. Întotdeauna exista cineva care, stând așezat, își înclina corpul dintr-o parte în alta ca și dim și-ar fi impus autoritatea sau care, ținându-se de câte o agățătoare, făcea din când în când mișcări largi cu brațele. În jurul acestor indivizi părea să

existe întotdeauna mai mult spațiu, deoarece nimeni nu dorea să se apropie de ei. Când sunt nevoiți să stea lângă astfel de „ciudați”, ceilalți își îndepărtează trunchiul cât mai mult posibil, pentru a nu intra în contact cu ei. Trebuie să mergeți cu metroul din New York pentru a observa acest comportament. Sunt convins că unii pasageri fac intenționat gesturi ciudate și exagerate pentru a ține oamenii la distanță. De fapt, un locuitor din New York mi-a spus odată: „Dacă vrei să ții oamenii departe de tine, comportă-te ca și cum ai fi nebun!” Poate că avea dreptate.

partenerului. Această distanțare poate lua forma pe care eu o numesc *evitare frontală*. Partea din față a corpului, unde se află ochii, gura, pieptul, sânii, organele genitale etc., este foarte sensibilă la plăcere sau dezgust. Când totul merge bine, stăm cu partea din față a corpului către cei care beneficiază de încrederea noastră sau care

ne fac să ne simțim bine. Când lucrurile merg rău, relațiile se deteriorează sau discuția avansează într-o direcție care nu ne avantajează, evităm expunerea părților frontale ale corpului, întorcându-ne în altă parte sau îndepărtându-ne. Partea frontală este cea mai vulnerabilă din întregul corp, așa încât sistemul limbic simte nevoia inerentă de a o proteja în situațiile în care ceva sau cineva ne poate răni sau supăra. Acesta este motivul, de exemplu, pentru care imediat și inconștient începem să ne întoarcem într-o parte atunci când o persoană pe care nu o agreăm se apropie de noi la o petrecere. Când vorbim despre un cuplu, o accentuare a evitării frontale este cel mai bun indiciu că acea relație este în pericol.

În afară de informațiile vizuale, sistemul limbic poate avea reacție și la conversațiile care nu ne sunt pe plac. Urmăriți la televizor orice talk-show și observați cum invitații se îndepărtează unii de alții când prezintă argumente contrare. Nu de mult, urmăream debaterile din cadrul Partidului Republican pentru alegerile

prezidențiale și am observat că, deși candidații erau așezați la distanțe apreciabile, se înclinau pentru a se îndepărta și mai mult unii de alții când nu erau de acord cu problemele aduse în discuție.

La polul opus evitării frontale se află *expunerea frontală*. Ne îndreptăm cu partea frontală a corpului către cei pe care îi agreăm. Când copiii noștri vin în fugă să-i îmbrățișăm, dăm la o parte orice obiect, chiar și brațele, pentru a le oferi accesul la partea frontală a corpului nostru. Partea din față este cea care ne face să simțim în cel mai înalt grad căldura și confortul. De fapt, folosim fraza „a întoarce spatele” pentru a ne exprima atitudinea negativă față de cineva sau ceva, deoarece fața este pentru cei pe care-i iubim și spatele pentru ceilalți.

În mod similar, arătăm că ne simțim bine înclinându-ne cu trunchiul și umerii în direcția celor față de care avem sentimente favorabile. Într-o sală de clasă, nu e deloc neobișnuit să vedem cum elevii se apleacă în direcția profesorului favorit, fără să-și dea seama cât de

mult, aproape ridicându-se de pe scaune, și sorbindu-i cu atenție fiecare cuvânt.

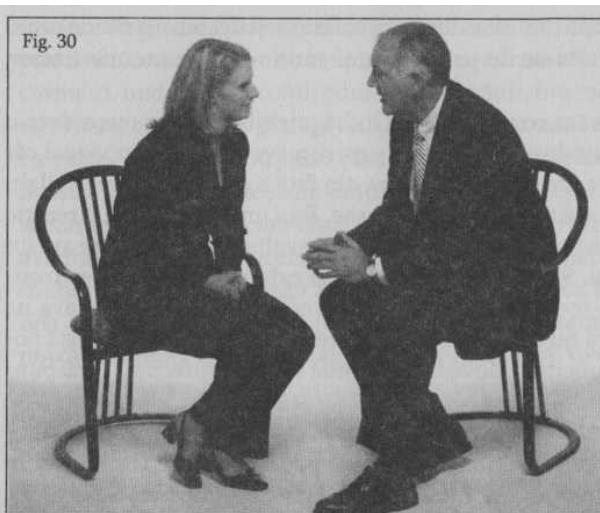
Puteți observa cum se apleacă îndrăgostiții deasupra mesei într-o cafenea, apropiindu-și mult fețele pentru a avea un contact vizual cât mai intim. Ei se îndreaptă cu partea din față a corpului către celălalt, expunându-și cele mai vulnerabile zone. Este un gest natural, o reacție dezvoltată de sistemul limbic de-a lungul evoluției speciei, care are un beneficiu social. Stând cât mai aproape și expunându-ne partea frontală a corpului (cea mai vulnerabilă) atunci când cineva sau ceva ne place, arătăm că nu avem niciun fel de reținere. Adoptând această poziție prin reciprocitate, dovedim armonie socială, apreciind și răspunzând intimității.

Mesajele nonverbale ale trunchiului, cum ar fi înclinarea, distanțarea, expunerea sau evitarea frontală, pot fi întâlnite tot timpul în sălile de ședințe și la alte întruniri. Colegii care împărtășesc aceleași puncte de vedere stau împreună, se întorc și se apleacă mai mult unul

spre celălalt, evidențiind armonia dintre ei. Când sunt în dezacord, oamenii stau mai dreupți, evită să-și expună partea din față a corpului (dacă nu sunt provocați) și se îndepărtează cel mai adesea unii de alții (vezi figurile 30 și 31). Inconștient, aceste gesturi le spun celorlalți „nu sunt de acord cu ideea ta”. Ca toate elementele nonverbale, și acestea trebuie să fie analizate în context. De exemplu, oamenii care sunt noi într-un loc de muncă pot părea încordați și inflexibili la întâlniri. Această postură rigidă și mișcările reduse ale brațelor pot indica faptul că sunt nervoși într-un mediu nou, mai degrabă decât să reflecte neplăcere sau dezacord.

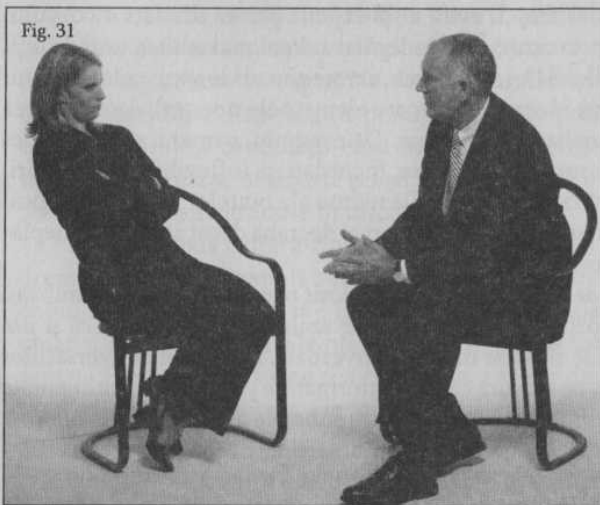


Fig. 30



Oamenii se apleacă unul către altul când între ei există un grad ridicat de confort și de înțelegere. Acest comportament de oglindire poate fi observat și la bebeluși.

Fig. 31



Ne îndepărtăm de lucrurile și oamenii care nu ne plac, chiar și de colegi când fac afirmații cu care nu suntem de acord.

Acest gen de informații poate fi folosit pentru a interpreta limbajul corporal al celorlalți, dar trebuie să ne amintim întotdeauna că și noi emitem propriile noastre mesaje nonverbale. În

timpul conversațiilor sau întâlnirilor, pe măsură ce curg informațiile și opiniile, sentimentele noastre se modifică și ele în funcție de punctele de vedere și de noutăți, reflectându-se în comportamentul nostru nonverbal, mereu schimbător. Dacă auzim ceva neplăcut timp de un minut, iar în minutul următor ceva favorabil, corpul va reflecta schimbarea sentimentelor.



O modalitate foarte eficientă de a-i informa pe ceilalți că suntem de acord cu ei sau că urmărim cu atenție ceea ce spun, este să ne aplecăm sau să ne întoarcem cu fața spre ei. Această tactică este utilă mai ales atunci când participați la întrunirea mai multor persoane și nu aveți posibilitatea de a vorbi.

## **„Scutul” trunchiului**

Când este imposibil sau inacceptabil din punct de vedere social să ne îndepărtăm de cineva sau ceva care nu ne place, deseori folosim inconștient brațele ca pe niște bariere (vezi figura 32). Hainele sau unele obiecte din apropiere (vezi caseta 21) pot servi aceluiași scop. De exemplu, un om de afaceri își încheie deodată sacoul în timp ce vorbește cu cineva cu care nu se simte bine, dar și-l va descheia imediat ce conversația se va termina.

## **Caseta 21: PERNA PROTECTOARE**

Când vedem pe cineva care-și protejează deodată trunchiul, putem trage concluzia că nu se simte în largul său, crezând că se află într-o situație amenințătoare sau periculoasă. În 1992, în timp ce lucram la FBI, am interogat un tânăr și pe tatăl său într-o cameră de hotel din Boston. Tatăl a fost de acord, cu greu, să-l aducem și pe tânăr la interogatoriu. În timp ce stătea pe canapeaua hotelului, tânărul a apucat o pernă și a ținut-o lipită de piept aproape trei ore, cât a durat interogatoriul. În ciuda prezenței tatălui său, se simțea vulnerabil și, de aceea, avea nevoie să țină strâns la piept un „scut”. Deși doar o pernă, bariera era probabil extrem de eficientă, pentru că n-am reușit să scoatem nimic de la el. Mi s-a părut remarcabil faptul că atunci când subiectul era neutru, de exemplu pasiunea lui pentru sport, el punea perna deoparte. Când ajungeam la posibila lui complicitate la o crimă

deosebit de gravă, apuca din nou perna și o strângea cu putere la piept. Era clar că singurele momente în care sistemul său limbic simțea nevoia să protejeze trunchiul erau acelea în care se simțea amenințat. Tânărul nu a dezvăluit nimic la această întrevvedere, dar data viitoare când a fost interogată pernele protectoare au fost cu desăvârșire absente!

Bineînțeles, încheierea unui sacou nu este întotdeauna un semn de disconfort; deseori bărbații își încheie sacoul pentru a respecta formalismul unei situații sau pentru a-și arăta respectul față de un șef. Nu este genul de confort total pe care îl puteți găsi, să spunem, la un picnic, dar nici nu indică stânjeneală. Hainele și felul în care avem grijă de ele pot influența percepțiile celorlalți și pot chiar sugera cât suntem de abordabili sau de deschiși (Knapp Hall, 2002, 206 - 214).

Întotdeauna am avut impresia că președinții

merg deseori la Camp Davis pentru a realiza, îmbrăcați lejer, ceea ce par să nu poată rezolva în costume de afaceri cu patruzeci de mile mai departe, la Casa Albă. Prin parțiala dezvelire (îndepărtarea sacourilor), ei afirmă „sunt deschis către tine”. Candidații prezidențiali transmit același mesaj nonverbal în campania electorală atunci când își scot sacourile (sau scuturile, dacă vreți) și își suflecă manșetele cămășii în fața mulțimii.

Poate deloc surprinzător, femeile își acoperă trunchiul chiar mai mult decât bărbații, mai ales atunci când sunt nesigure, nervoase sau precaute. O femeie își poate încrucișa brațele peste stomac, chiar sub sâni, în încercarea de a-și apăra trunchiul și a se simți mai liniștită. Ambele comportamente sunt inconștiente și au scopul de a le proteja și a le izola, mai ales în situațiile sociale unde există o urmă de disconfort.

În campus, deseori văd studente care își țin caietele în dreptul pieptului când intră în clasă, mai ales în primele câteva zile. Pe măsură ce

capătă mai multă încredere, mută locul caietelor, ținându-le lateral pe lângă corp. În zilele de testare, comportamentul de protejare a pieptului ia amploare, chiar și printre studenții de sex masculin. Femeile își folosesc și geanta, sacoșa sau rucsacul pe post de „scut”, mai ales când sunt singure. Așa cum atunci când vă uitați la televizor vă puteți acoperi cu o cuvertură, la fel vă poate proteja și liniști ținerea unui obiect în dreptul părții ventrale a corpului. Obiectele pe care le apropiem de corp au de obicei rolul de a ne oferi confortul de care avem nevoie în acel moment, indiferent de situație. Când vedeți oameni care își protejează trunchiul cu un gest brusc, puteți lua acest gest drept indiciu precis al disconfortului pe care îl resimt. Evaluând cu atenție circumstanțele, sursa aceluia disconfort vă poate permite să-i ajutați sau măcar să-i înțelegeți mai bine.

Bărbații își acoperă și ei trunchiul, dar, dintr-un motiv oarecare (poate pentru a atrage mai puțin atenția) folosesc modalități mai discrete. Un bărbat își poate ține un braț în dreptul pieptului

jucându-se cu ceasul, sau, așa cum obișnuiește prințul Charles al Marii Britanii deseori în public, atingându-și sau aranjându-și manșeta de la cămașă sau jucându-se cu butonii. Bărbații utilizează și gestul de a-și aranja nodul de la cravată, poate mai mult timp decât ar fi normal, pentru că în acest fel brațele le pot acoperi pieptul și gâtul. Aceste gesturi de protecție ne transmit faptul că persoana se simte nesigură în acel moment.

Stăteam la rând într-un supermarket, așteptând ca femeia din fața mea să-și plătească cumpărăturile. Utiliza un card de debit și aparatul i-l tot respingea. Când trecea cardul prin aparat și introducea codul pin, aștepta răspunsul cu brațele încrucișate peste piept, până când a renunțat și a plecat exasperată. De fiecare dată când cardul era respins, strânsoarea brațelor era din ce în ce mai încordată, un semn clar al sporirii stânjenelii și frustrării (vezi figurile 33 și 34).

Puteți observa cum își încrucișează copiii brațele când sunt supărați sau sfidători, chiar de



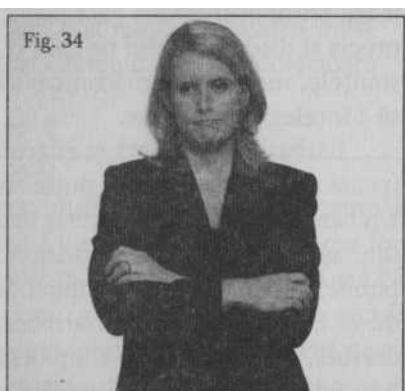
la vârste foarte fragede. Aceste gesturi de protecție capătă o multitudine de variante – de la sprijinirea brațelor unul peste altul deasupra abdomenului până la încrucișarea lor în partea de sus a corpului, fiecare mână apucând umărul opus.

Studentii mă întreabă frecvent dacă este ceva în neregulă cu ei atunci când stau în clasă și își încrucișează brațele. Nu este nimic în neregulă, iar postura aceasta nu înseamnă nici că își resping profesorul; este pur și simplu o poziție foarte confortabilă pentru mulți oameni. Dar când o persoană își încrucișează brațele dintr-odată și apoi le strânge și mai tare cu mâinile, este un indiciu de disconfort. Rețineți, putem să ne dăm seama când apare o neliniște identificând modificările față de posturile de bază ale unei persoane. Uitați-vă dacă își expune mai mult partea frontală a corpului pe măsură ce se relaxează. Am observat că, atunci când predau, mulți participanți la cursuri stau inițial cu brațele încrucișate și apoi le desfac cu timpul. Evident, se

## întâmplă ceva



În public, mulți ne încrucișăm brațele într-o poziție confortabilă în timp ce așteptăm sau ascultăm pe cineva vorbind. În casă facem foarte rar acest gest, poate doar dacă ne deranjează ceva, cum ar fi să așteptăm pe cineva care întârzie.



Brațele încrucișate și strânse puternic cu mâinile sunt un semn clar de discomfort.

care le determină acest comportament; probabil încep să se simtă mai bine în locul și cu instructorul respectiv.

S-ar putea considera că cineva își încrucișează brațele pentru că îi este frig. Dar acest lucru nu neagă semnificația nonverbală a gestului, de vreme ce frigul este o formă de discomfort. Oamenii care se simt stânjeniți în timp ce sunt luați la întrebări (spre exemplu, suspectii în

investigațiile judiciare, copiii certați de părinți sau angajații muștrați pentru un comportament nepotrivit) se plâng deseori că le este frig în acest timp. Indiferent de motiv, când suntem stresați, sistemul limbic implică diverse sisteme ale corpului pentru a-și pregăti reacția de supraviețuire – încremenire/fugă sau luptă. Unul dintre efecte este acela că sângele ajunge departe de piele, preponderent în mușchii membrelor, pentru a fi folosiți în reacția de fugă sau luptă. Pe măsură ce sângele este dirijat spre aceste părți esențiale, unii oameni își pierd culoarea normală a pielii și arată palizi de parcă ar fi în stare de șoc. De vreme ce sângele este sursa principală de încălzire a corpului, trimiterea lui în profunzimea mușchilor determină scăderea temperaturii la suprafața corpului (vezi caseta 22) (Ledoux, 1996,131 – 133). De exemplu, în timpul interogatoriului menționat mai devreme, în care tânărul strângea perna la piept, el se plângea că-i este frig tot timpul, chiar dacă oprisem aerul condiționat. Atât eu, cât și tatăl său ne simțeam

bine; el era singurul care se plânga de temperatura scăzută.

## **Aplecarea adâncă a trunchiului**

Aplecarea corpului de la nivelul taliei este aproape întotdeauna un semn de subordonare, respect sau umilință când ne simțim onorați, ca în cazul aplauzelor primite de la public. Observați, de exemplu, cum se înclină japonezii și, într-o măsură mai mică în timpurile moderne, chinezii, din respect și considerație. Arătăm că suntem „plecați” sau că avem un statut inferior dacă facem automat gestul de aplecare sau ploconire, în principal prin îndoirea trunchiului.

Pentru occidentali, plecăciunea nu este un gest ușor de făcut, mai ales ca un act conștient. Totuși, pe măsură ce ne extindem orizontul și întâlnim din ce în ce mai mulți oameni din Orientul Apropiat și îndepărtat, se cuvine să învățăm să ne aplecăm ușor trunchiul, mai ales în fața persoanelor mai în vârstă, care și-au câștigat

respectul celorlalți.

## **Caseta 22: DE CE NU POT FI „DIGERATE” ANUMITE SUBIECTE DE DISCUȚIE**

V-ați întrebat vreodată de „vi se întoarce stomacul pe dos” dacă la masă se poartă o discuție contradictorie? Când sunteți supărați, sistemul digestiv nu mai beneficiază de afluxul de sânge necesar pentru o digestie corectă. Așa cum reacția de încremenire – fugă – luptă a sistemului limbic îndepărtează sângele de suprafața corpului, la fel diminuează și aportul pentru sistemul digestiv, trimițându-l către inimă și mușchii membrelor (în special cei ai picioarelor) pentru a-i pregăti de fugă. Senzația de „stomac întors pe dos” este un simptom al acestei reacții limbice. Data viitoare când se va isca o controversă în timpul mesei, veți recunoaște acest răspuns limbic la stres. Un

copil ai cărui părinți se ceartă la masă nu poate termina de mâncat; sistemul său limbic îi blochează alimentația și digestia, pentru a-i pregăti corpul de fugă și supraviețuire. Legat de acest context, este interesant de remarcat cât de mulți oameni vomită după ce trec prin experiența unui eveniment traumatizant. În esență, în timpul urgențelor corpul ne spune că nu avem timp pentru digestie; reacția este de a diminua încărcarea organismului și a ne pregăti pentru fugă sau pentru o posibilă confruntare fizică (Grossman, 1996,67 - 73).

Acest gest simplu de reverență va fi recunoscut în acele culturi unde se manifestă considerația în felul acesta și va conferi un avantaj social occidentalilor dispuși să-l folosească (vezi caseta 23). Câteodată, europenii estici, în special cei mai în vârstă, încă își mai bat călcâiele și se apleacă ușor în semn de respect. De fiecare dată când văd această atitudine, mă gândesc cât de

încântător este că oamenii și-au păstrat grația și considerația în lumea de astăzi. Aplecarea trunchiului, conștientă sau inconștientă, este un semn nonverbal de apreciere la adresa celorlalți.

## **Împodobirea corpului**

Deoarece comunicarea nonverbală include și simboluri, trebuie să acordăm atenție hainelor și altor obiecte care ne acoperă trunchiul (și corpul, în general). Se spune că haina îl face pe om și pot fi de acord cu asta, cel puțin în privința înfățișării. Numeroase studii au stabilit că ceea ce purtăm îi influențează pe ceilalți, fie că este un costum sobru sau o îmbrăcăminte comodă, ba chiar și culorile hainelor, de exemplu un costum albastru față de unul maro (Knapp Hall, 2002, 206 - 214).

Hainele spun foarte multe despre noi și ne pot ajuta foarte mult. Într-un fel, corpurile noastre sunt ca niște panouri de afișaj pe care ne prezentăm sentimentele. Când facem curte cuiva, ne îmbrăcăm frumos pentru a cuceri; în timpul

serviciului, ne îmbrăcăm adecvat pentru a avea succes. În mod similar, semnul distinctiv al unui liceu, insigna de poliție, decorațiile militare sunt toate purtate la vedere pentru a atrage atenția asupra realizărilor noastre. Când președintele Statelor Unite ale Americii prezintă discursul său despre Starea Națiunii în fața Congresului, femeile îmbrăcate în roșu pe care le veți observa în mijlocul unui ocean de nuanțe de albastru și gri sunt cele care, asemenea păsărilor care își etalează penajul, poartă culori vii pentru a fi remarcate.

### **Caseta 23: SUPREMA PLECĂCIUNE**

Universalitatea gestului de aplecare a trunchiului mi-a fost spectaculos ilustrată într-un film documentar despre generalul Douglas Macarthur, care fusese trimis în misiune pe lângă guvernul filipinez înainte de izbucnirea celui de-al Doilea Război Mondial. Pelicula



prezintă un ofițer al armatei Statelor Unite care ieșea din biroul generalului după ce lăsase niște documente. Ofițerul parcurgea drumul până la ușă mergând cu spatele înainte și cu corpul aplecat către general. Nimeni nu-i ceruse să facă acest gest; comportamentul îi fusese dictat automat de creier pentru a-i arăta persoanei cu statut mai înalt că poziția sa era clară. Era o recunoaștere a faptului că Macarthur era șeful. (Gorilele, câinii, lupii și alte animale manifestă și ele astfel de posturi de supunere.) Remarcabil era faptul că ofițerul care se apleca la ieșirea din cameră nu era nimeni altul decât omul care avea să devină într-o zi comandantul suprem al Forțelor Aliate, arhitectul invaziei Normandiei și cel de-al treizeci și patrulea președinte ale Statelor Unite ale Americii, Dwight David Eisenhower. Mulți ani mai târziu, când a aflat că Eisenhower candida pentru președinție, Macarthur a comentat că acesta fusese „cel mai bun subordonat” pe care îl avusese (Manchester, 1978,166).

Hainele pot fi și foarte terne, chiar sinistre (dacă ne gândim la curentul „skinhead” sau la stilul „gotic” în modă), dar și foarte extravagante (cum sunt cele ale muzicienilor Liberace sau Elton John), reflectând starea de spirit și/sau personalitatea fiecăruia. Putem folosi alternativ împodobirea sau expunerea unor părți goale ale corpului pentru a-i atrage pe ceilalți, a le arăta cât de musculoși sau în formă suntem, sau a ne evidenția apartenența socială, economică sau ocupațională. Poate așa se explică de ce atât de mulți oameni își fac probleme în privința îmbrăcămintii pentru o întâlnire mai deosebită sau o recepție. Obiectele personale de îmbrăcăminte ne permit să ne arătăm originea sau loialitatea față de un anumit grup – ca atunci când purtați culorile echipei dumneavoastră favorite.

Hainele pot fi foarte sugestive, putând dezvălui dacă cineva sărbătorește sau jelește, dacă are un statut ridicat sau nu, dacă se conformează normelor sociale sau face parte din

vreo sectă. Într-un fel, hainele arată ceea ce suntem (vezi caseta 24). Multă vreme oamenii mi-au spus că mă îmbrac ca un agent FBI și aveau dreptate. Purtam uniforma standard de agent: costum bleumarin, cămașă albă, cravată vișinie, pantofi negri și părul tuns scurt.

Evident, pentru că avem anumite roluri de jucat la serviciu, care solicită o vestimentație anume, și de vreme ce facem alegeri conștiente atunci când vine vorba despre haine, trebuie să fim deosebit de atenți în evaluarea semnificațiilor acestora. Până la urmă, individul care apare în fața ușii îmbrăcat într-o uniformă de depanator de telefoane poate fi un infractor care și-a cumpărat sau a furat acele haine pentru a putea pătrunde în casa dumneavoastră (vezi caseta 25).

Chiar și cu avertismentele de mai sus, vestimentația trebuie luată în considerare în cadrul întregii scheme de evaluare a indiciilor nonverbale. Din acest motiv, este important să purtați haine care să corespundă mesajelor pe care doriți să le trimiteți celorlalți, presupunând

că doriți să le influențați comportamentul într-un mod pozitiv sau care să vă aducă beneficii.

Când vă alegeți îmbrăcămintea și accesoriile, fiți întotdeauna conștienți de mesajul pe care îl transmiteți prin acestea și de înțelesul pe care îl pot desprinde ceilalți din aspectul dumneavoastră. Luați în considerare și faptul că, deși ați putea alege anumite haine tocmai pentru a transmite un anumit semnal unei persoane sau unui grup de oameni într-un anumit moment și loc, trebuie să treceți pe lângă mulți alții care nu sunt la fel de receptivi la mesajul dumneavoastră!

La seminare pun frecvent întrebarea: „Pe câți dintre dumneavoastră i-a îmbrăcat astăzi mama?” Bineînțeles, toată lumea râde și nimeni nu ridică mâna. Atunci le spun: „Bine, înseamnă că toți – dar absolut toți – ați ales singuri să vă îmbrăcați în acest fel”. În acel moment toți se uită în jurul lor și, poate pentru prima dată, realizează că ar fi putut face o treabă mai bună prin alegerea hainelor și prin felul lor de prezentare. În fond, înainte ca doi oameni să facă cunoștință, singurele

informații pe care le are fiecare despre celălalt provin din înfățișare și alte elemente ale comunicării nonverbale. Poate că este timpul ca și dumneavoastră să reconsiderați felul în care vreți să fiți percepuți.

## **Înfățișarea generală**

Când ne simțim bine fizic și psihic, avem grijă de noi, aranjându-ne și dând atenție felului în care arătăm. Nu suntem unici în această privință, la fel fac și păsările, și mamiferele. Pe de altă parte, când suferim de o boală fizică sau psihică, postura trunchiului și a umerilor, ca și întreaga noastră înfățișare ne pot dezvălui sănătatea precară (Asociația Americană de Psihiatrie, 2000,304 - 307,350 - 352). Mulți oameni nefericiți, fără un acoperiș deasupra capului, sunt afectați de schizofrenie și foarte rar își îngrijesc lucrurile. Acestea sunt soioase și pătate, iar mulți dintre ei chiar se împotrivesc încercărilor altora de a-i determina să facă baie sau să-și primenească

hainele. O persoană care suferă de depresie merge și stă într-o poziție aplecată, de parcă ar fi copleșită de toate greutatea de pe lume.

Fenomenul lipsei de îngrijire care însoțește stările de boală sau de mâhnire a fost observat de antropologi, de lucrătorii sociali și de personalul medical. Când creierul este trist sau suntem bolnavi, îngrijirea și felul în care ne prezentăm sunt primele lucruri care dispar din preocupări (Darwin, 1872, capitolul 3, *passim*). De exemplu, în perioada de recuperare după o operație, pacienții pot umbla pe holurile spitalelor nepieptănați, dezgoliți, fără să le pese de înfățișarea lor. Când cineva este cu adevărat bolnav, stă prin casă mai neîngrijit decât de obicei, în starea de boală sau de traumatism real, creierul are alte priorități, iar îngrijirea înfățișării nu face parte dintre ele. De aceea, în funcție de context, putem folosi indiciul lipsei de igienă personală și/sau de îngrijire a aspectului pentru a trage concluzii despre starea cuiva de spirit sau de sănătate.

## **Caseta 24: HAINA ÎL FACE PE OM**

Imaginați-vă următorul scenariu. Într-o seară, mergeți pe o stradă puțin circulată și auziți pe cineva venind din spate. Nu-i puteți vedea bine fața sau mâinile în întuneric, dar vă puteți da seama că poartă costum și cravată, iar în mână are o servietă. Acum, imaginați-vă același trotuar întunecat, dar de data asta în spatele dumneavoastră întrezăriți silueta unui om cu părul răvășit și pantaloni care atârnă pe el, o șapcă ponosită, un tricou pătat și pantofi de sport rupți, în ambele cazuri, nu puteți vedea persoana îndeajuns de bine ca să identificați și alte detalii – dar presupuneți că este un bărbat, după hainele pe care le poartă. Deci, pe baza vestimentației, veți trage concluzii diferite despre amenințarea potențială reprezentată de fiecare dintre aceștia. Chiar dacă amândoi merg la fel de repede, pe măsură ce se apropie

sistemul dumneavoastră limbic se va activa, deși reacția la vederea acestor indivizi se bazează doar pe indiciul hainelor. Felul în care veți evalua situația vă va face să vă simțiți în largul dumneavoastră sau stingheriți ori chiar înspăimântați.

Nu vă voi spune ce prezență va fi mai puțin deranjantă pentru dumneavoastră; asta veți decide singuri. Dar, fie că este corect sau nu, hainele sunt cele care au o influență majoră asupra felului cum gândim despre ceilalți. Chiar dacă nu ne pot leza în mod fizic, ne pot afecta la nivel social. Gândiți-vă cât de suspicioși și de critici au devenit unii americani după evenimentele din 11 septembrie 2001, când văd o persoană îmbrăcată în stilul specific Orientului Mijlociu. Mai mult decât atât, imaginați-vă cum se simt mulți cetățeni americani originari din Orientul Mijlociu.

Le spun de multe ori studenților că viața nu este întotdeauna dreaptă și că, din păcate, vor fi



juđecați și ei după hainele pe care le poartă; de aceea, trebuie să se gândească cu atenție la modul în care se îmbracă și la mesajele pe care le transmit celorlalți.

## **Caseta 25: OAMENII NU SUNT ÎNTOTDEAUNA CE PAR A FI**

Este clar că trebuie să fim foarte atenți când evaluăm o persoană doar pe baza hainelor sale, deoarece de multe ori putem ajunge la concluzii greșite. Anul trecut eram la Londra, într-un hotel foarte frumos, doar la câțiva metri de palatul Buckingham, unde toți angajații, inclusiv cameristele, purtau costume Armani. Dacă i-aș fi văzut mergând cu trenul sau cu metroul la muncă, aș fi fost indus în eroare în privința statutului lor social. Așadar rețineți că hainele sunt doar o parte din tabloul comunicării nonverbale, reprezentând mijloace de conformare la normele sociale, ușor de disimulat.

Observăm hainele cuiva doar pentru a determina dacă ele transmit un mesaj, dar nu judecăm oamenii pe baza vestimentației lor.

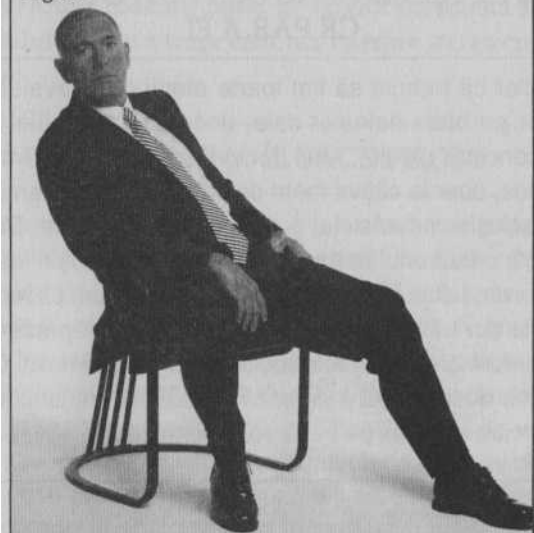
## **Ocuparea excesivă a spațiului**

Tolănirea în voie pe o canapea sau pe un scaun este un semn de confort. Totuși, când sunt puse în discuție chestiuni serioase, ocuparea excesivă a spațiului poate fi interpretată ca o manifestare a posturii dominante sau a supremației teritoriale (vezi figura 35). Adolescenții, în special, se întind pe scaun sau pe canapea în încercarea de a domina nonverbal mediul, în timp ce sunt muștrați de părinți. Comportamentul denotă lipsă de respect și indiferență față de cei cu autoritate. Este o manifestare teritorială care *nu* trebuie încurajată sau tolerată.

Dacă aveți un copil care face acest gest de fiecare dată când are o problemă serioasă, trebuie

să-i neutralizați imediat comportamentul, cerându-i să se ridice în picioare sau, dacă nu ascultă, să-i atacați spațiul personal (așezându-vă lângă el sau stând foarte aproape în spatele lui), în scurt timp, sistemul limbic al copilului va avea o reacție la „invadarea” propriului spațiu, care îl va determina să se ridice. În cazul în care îi veți permite adoptarea acestei atitudini în timpul neînțelegerilor majore, să nu fiți surprinși dacă își va pierde cu timpul respectul față de dumneavoastră. Acceptând un astfel de comportament, practic îi spuneți: „Poți să nu mă respecti”. Când acești copii cresc, vor continua

Fig. 35



Tolănirea pe un scaun este un gest de ocupare a teritoriului, acceptabil la dumneavoastră acasă, dar nu și la locul de muncă, mai ales în timpul unui interviu de angajare.

să facă același gest și la locul de muncă, în loc să se ridice în picioare și să asculte cu atenție. Nu vor rezista prea mult în acea slujbă, odată ce vor trimite puternice mesaje nonverbale de lipsă de respect la adresa autorității.

## **Umflarea pieptului**

Oamenii, la fel ca și alte ființe (gândiți-vă la

șopârle, păsări, câini și primate), își umflă pieptul când încearcă să obțină dominația teritorială (Givens, 1998 – 2007). Priviți doi indivizi furioși; își vor umfla piepturile ca gorilele. Chiar dacă ni se pare aproape comic când îi vedem pe alții făcând acest gest, el nu trebuie ignorat, deoarece experiența ne-a arătat că oamenii chiar se pregătesc să lovească pe cineva când își umflă pieptul. Puteți observa acest gest pe terenurile de sport ale școlilor, când copiii sunt pe cale să se ia la bătaie. Poate fi urmărit și la boxerii profesioniști în timp ce se întărită unul pe altul verbal înainte de un meci important – cu pieptul înainte, aplecându-se unul spre altul și clamându-și certitudinea că vor învinge. Celebrul Muhammad Ali (Cassius Clay) se pricepea la asta mai bine decât oricine înainte de partidele de box. Nu numai că părea amenințător, dar era și caraghios – ipostază inclusă în același spectacol –, făcând teatru, dar vânzând biletele.

## **Dezvelirea trupului**

Câteodată, în bătaile de pe stradă, cei care se pregătesc să lovească un adversar își scot un obiect de îmbrăcăminte sau mai multe, cum ar fi haina, cămașa sau pălăria. Dacă acest gest este făcut pur și simplu pentru a-și arăta mușchii, pentru a-și proteja hainele scoase sau pentru a-i răpi oponentului posibilitatea de a le folosi în avantajul său (pentru a-l apuca și a-l trage de ele, de exemplu), nu se știe. În orice caz, dacă intrați într-o controversă cu cineva și vedeți că își scoate pălăria, cămașa sau orice alt articol de îmbrăcăminte, cel mai probabil se prefigurează o înfruntare fizică (vezi caseta 26).

|  |
|--|
| <p><b>Caseta 26: CE URMEAZĂ DUPĂ<br/>DESCHEIEREA CĂMĂȘII</b></p> |
|--|

Cu mulți ani în urmă, am fost martorul unei

dispute verbale între doi vecini în legătură cu un sistem de irigare care accidental stropise o mașină proaspăt lustruită cu ceară. Pe măsură ce conflictul se întetea, unul dintre vecini a început să-și descheie cămașa. Atunci am fost convins că urmau să zboare niște pumni. Cămașa a fost scoasă și amândoi au început mai întâi să se lovească cu pumnii în piept. Gestul acesta a fost doar precursorul administrării reciproce de pumni, care a urmat imediat. Părea incredibil ca doi adulți să se bată pentru câteva pete de apă stropite pe o mașină. Cu adevărat remarcabil a fost gestul demonstrativ de lovire cu pumnii în piept, de parcă erau gorile. A fost destul de stânjenitor de urmărit cum se angajau într-o asemenea manifestare grotescă. Așa ceva n-ar trebui să se întâmple.

## **Respirația și trunchiul**

Când o persoană este stresată, se poate

observa cum pieptul se ridică și coboară rapid. Când sistemul limbic este activat și implicat în fugă sau luptă, corpul încearcă să-și asigure cât mai mult oxigen posibil, fie printr-o respirație mai profundă, fie prin una sacadată. Pieptul persoanei stresate își mărește volumul deoarece sistemul limbic îi spune: „A apărut o problemă – mărește aportul de oxigen pentru cazul că trebuie să fugim sau să luptăm!” Când vedeți acest tip de comportament la o persoană care pare sănătoasă, trebuie să vă gândiți de ce este stresată.

## **Ridicarea din umeri**

Felul în care o persoană ridică din umeri poate însemna foarte mult într-un anumit context. Când șeful îl întreabă pe subaltern „știai ceva despre plângerea acestui client?” și angajatul îi răspunde „nu”, ridicând șovăitor și parțial din umeri, există posibilitatea să nu fie sincer. Un răspuns onest și adevărat ar fi determinat ridicarea ambilor umeri brusc, la același nivel. Așteptați-vă ca oamenii să

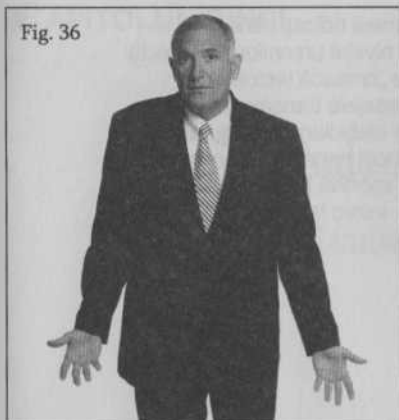


ridice din umeri cu un gest amplu atunci când cred sincer ceea ce spun. Nu este nimic rău să spui „nu știu”, ridicând amândoi umerii cât de sus, înspre urechi. Așa cum discutam mai devreme, este și acesta un comportament de „sfidare a gravitației”, care arată că persoana se simte în largul său și are încredere în propriile acțiuni. Dacă vedeți că umerii cuiva fac doar parțial mișcarea sau se înalță doar un umăr, sunt șanse să nu existe susținerea sistemului limbic pentru ceea ce spune, deci și probabilitatea ca afirmația să fie evazivă sau chiar mincinoasă (vezi figurile 36 și 37).

## **Gestul de slăbiciune al umerilor**

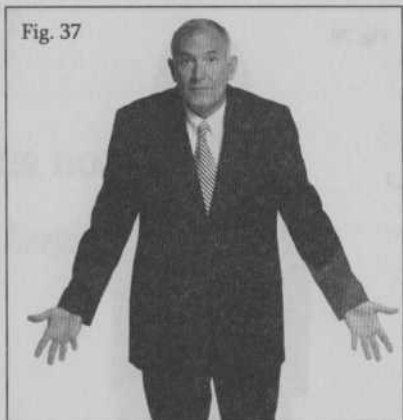
În legătură cu umerii, fiți atenți la persoanele care, în timp ce vorbesc sau reacționează la un eveniment negativ, își ridică umerii încet spre urechi, în așa fel încât gâtul practic nu se mai vede (vezi figura 38). Acțiunea cheie este ridicarea treptată a umerilor. Cel care face acest gest încearcă să-și ascundă capul, asemenea unei broaște țestoase. Este un semn de lipsă de încredere și de stânjenală extremă.

Fig. 36



Ridicarea parțială a umerilor indică o lipsă de implicare sau nesiguranță.

Fig. 37



Ridicăm din umeri pentru a indica lipsa de cunoștințe sau îndoiala. Uitați-vă dacă mișcarea antrenează ambii umeri; când se înalță doar unul, mesajul este dubios.

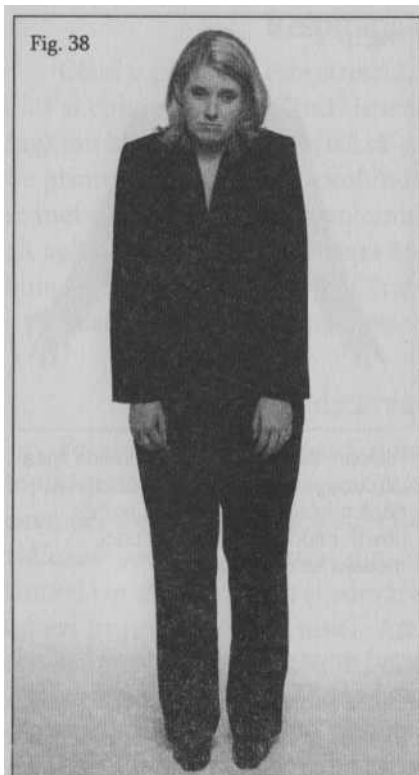
Am văzut acest comportament în timpul unor sedințe de afaceri, când șeful vine și spune: „Acum aș vrea să aud ce a făcut fiecare”. Unii membri ai echipei vor vorbi cu mândrie despre realizările lor, în timp ce angajații lipsiți de performanțe se vor face din ce în ce mai mici, iar umerii li se vor ridica din ce în ce mai sus, într-o încercare inconștientă de a-și ascunde capul.

Acest comportament „de broască țestoasă” se observă și în familie, când tatăl spune de exemplu:

„Îmi pare foarte rău să aflu că cineva mi-a spart lampa de citit și nu mi-a spus nimic”. Iar în timp ce se uită pe rând la fiecare copil, unul dintre ei va privi în jos, umerii ridicându-i-se până la nivelul urechilor. Veți vedea acest gest care denotă slăbiciune și la membrii unei echipe de fotbal înfrânte, în drumul lor spre vestiar, când umerii par să le înghită capetele.

## **COMENTARIU FINAL DESPRE TRUNCHI ȘI UMERI**

Fig. 38



Umerii ridicați până la nivelul urechilor dau efectul de „broască țestoasă”. Mesajele transmise sunt de slăbiciune, nesiguranță, emoții negative. Gândiți-vă la sportivii învinși când se întorc la vestiare.

S-au scris multe cărți despre comunicarea nonverbală care au omis să menționeze trunchiul și umerii. Este păcat, deoarece de la aceste părți ale corpului ne vin multe informații valoroase. Dacă ați neglijat

Să urmăriți această regiune pentru a depista

unele indicii nonverbale, sper că materialul prezentat în acest capitol v-a convins să vă extindeți aria de observație și asupra trunchiului. Reacțiile sale sunt deosebit de oneste, deoarece adăpostește multe organe vitale, pe care sistemul limbic are mare grijă să le protejeze.

## **CAPITOLUL CINCI**

### **La îndemâna noastră**

#### ***Limbajul brațelor***

Brațelor nu li se acordă suficient interes în descifrarea limbajului corpului. De obicei ne îndreptăm atenția mai mult asupra feței și mâinilor. La observarea semnelor de confort, disconfort, încredere sau alte tipuri de sentimente, brațele pot fi considerate „transmițătoarele” emoțiilor.

De când strămoșii noștri au început să meargă în picioare, brațele au fost libere, începând a fi

folosite în moduri remarcabile. Astfel, ele cară greutatea, aruncă sau apucă obiecte sau ne pot chiar ridica întregul corp de pe sol. Fiind agile și cu o formă care favorizează mișcarea, ele oferă o primă reacție formidabilă la orice amenințare din exterior, mai ales când sunt folosite în corelație cu membrele inferioare. Dacă cineva aruncă un obiect în direcția noastră, brațele se ridică pentru a-i bara traiectoria, în mod instinctiv și precis. Brațele, la fel ca și picioarele și tălpile, reacționează extrem de repede, fiind menite a ne proteja, astfel încât le vom ridica în apărare chiar și atunci când acțiunea respectivă este illogică sau nesăbuită. În munca mea din cadrul FBI am văzut indivizi împușcați în braț deoarece și-au folosit membrele superioare în încercarea de a se apăra de focurile de armă. Creierul rațional realizează că brațul nu poate opri un glonț, dar sistemul limbic ne determină să ridicăm brațele și să blocăm cu precizie un proiectil care vine spre noi cu aproximativ 275 metri pe secundă. În criminalistică asemenea vătămări sunt cunoscute

drept „răni de apărare”.

De fiecare dată când vă loviți la braț – mai ales în ceva ascuțit – gândiți-vă că s-ar putea să vă fi protejat corpul de o lovitură cu potențial letal.

Odată, în timp ce țineam umbrela deasupra capului în timpul unei furtuni în Florida, ușa mașinii m-a lovit violent cu marginea ascuțită, rupându-mi o coastă care rămăsese neprotejată de brațul ridicat. De atunci am o amintire dureroasă care îmi spune să-mi apreciez brațele și felul în care ele mă protejează.

Deoarece brațele – asemenea picioarelor – au rolul de a ne ajuta să supraviețuim, putem conta pe ele pentru revelarea adevăratelor sentimente sau intenții. De aceea, spre deosebire de elementele feței care sunt mult mai înșelătoare în diverse situații, membrele superioare ne oferă indicii nonverbale solide care pot contura cu precizie ceea ce noi și cei din jurul nostru gândim, simțim sau intenționăm. În acest capitol vom examina interpretarea unora dintre cele mai utilizate mișcări ale brațelor.



## **INDICII NONVERBALE SEMNIFICATIVE FURNIZATE DE BRAȚE**

### **Mișcări ale brațelor corelate cu gravitația**

Măsura în care ne mișcăm brațele este un indicator clar și semnificativ al atitudinilor și sentimentelor noastre. Mișcările lor pot diferi ca amplitudine, de la cele mai atenuate (reținute și strânse) până la cele mai exuberante (nereținute și expansive). Când suntem veseli și mulțumiți, brațele se mișcă liber, chiar cu bucurie. Uitați-vă la brațele copiilor când se joacă. Ele se mișcă fără efort, arată, gesticulează, țin și ridică obiecte, îmbrățișează și fac semne cu mâna.

Când suntem entuziasmați, nu ne restrângem mișcările brațelor; de fapt, tendința noastră naturală este să sfidăm gravitația și să ridicăm brațele sus, deasupra capului (vezi caseta 27). Când oamenii sunt cu adevărat fericiți și plini de energie, mișcările brațelor sfidează gravitația. Așa

cum am menționat anterior, aceste gesturi care se opun gravitației sunt asociate cu sentimente pozitive. Dacă o persoană se simte bine sau este încrezătoare, își leagă brațele amplu în timpul mersului. O persoană nesigură își reține în mod inconștient mișcarea brațelor și pare incapabilă să se opună atracției gravitaționale.

Spuneți-i cu sinceritate unui coleg că a făcut o greșală gravă și costisitoare la muncă și o să vedeți cum umerii și brațele sale se vor lăsa în jos. Ați avut vreodată sentimentul că „vi se scufundă pământul

### **Caseta 27: „MÂINILE SUS!”**

Nu aveți nevoie de o armă pentru a-i determina pe oameni să ridice mâinile deasupra capului. Dacă sunt fericiți, vor face automat acest gest. De fapt, probabil că în timpul unui jaf este singura dată când indivizii vor ține mâinile ridicate fiind nefericiți. Gândiți-vă la felul cum

bat palma sportivii după ce au avut un joc bun; priviți fanii fotbalului cum își aruncă brațele spre cer după ce echipa favorită a înscris un gol. Gesturile brațelor care sfidează gravitația sunt o reacție clară de fericire și entuziasm. În Brazilia, Belize, Belgia sau Botswana, fluturarea brațelor în aer este un gest universal care dezvăluie cât de bine ne simțim.

De sub picioare"? Acesta este răspunsul sistemului limbic la un eveniment negativ. Emoțiile negative ne doboară psihic. Aceste reacții limbice nu numai că sunt sincere, dar se manifestă imediat după apariția stimulului. În momentul în care echipa preferată înscrie un gol, sărim în picioare și agităm brațele în aer, iar când arbitrul ia o decizie împotriva echipei noastre, umerii și brațele cad dintr-odată, lipsite de vlagă. Aceste indicii corelate cu gravitația comunică foarte clar emoțiile și arată precis momentul în care suntem afectați. Mai mult, aceste manifestări fizice pot fi

contagioase, fie că ne aflăm pe un stadion de fotbal, la un concert rock sau la o întâlnire cu prietenii.

## **Retragerea brațelor**

Într-o stare de supărare sau de teamă, ne retragem brațele. De fapt, când suntem răniți, amenințați, ultragiați sau îngrijorați, brațele noastre stau aproape de laturile corpului sau se strâng la nivelul pieptului. Este o tactică de supraviețuire utilă pentru protecție atunci când percepem un conflict real sau potențial. Gândiți-vă, de exemplu, la o mamă îngrijorată de faptul că fiul său se joacă cu copii mai brutali. Deseori, ea își va încrucișa brațele deasupra abdomenului. Ar vrea să intervină, dar stă deoparte și se abține, ținându-și brațele încrucișate și sperând că joaca va continua fără rănirea copilului său.

Când două persoane se ceartă, s-ar putea să observăm la amândouă același gest de retragere a brațelor, care este un indiciu de protecție, dar de

care niciuna dintre părți nu este conștientă. Acest comportament este valoros pentru supraviețuire; protejează corpul și în același timp reprezintă o poziție lipsită de provocare. În esență, înseamnă reținerea de la acțiune, în timp ce întinderea brațelor poate fi considerată ca o încercare de a-l lovi și a-l răni pe celălalt, provocând chiar o bătaie.

Abținerea ne poate ajuta nu numai când avem de-a face cu alți oameni, ci și când suntem singuri și avem nevoie de confort. De exemplu, rănilor sau durerea în torace și brațe ne determină deseori să reducem mișcările brațelor în încercarea de a ne calma sau a ne alina durerile. Ne putem chiar retrage brațele spre regiunea dureroasă a corpului. Dacă ați avut vreodată dureri abdominale severe, brațele au fost cu siguranță atrase spre abdomen pentru calmare. În astfel de momente, ele nu fac gesturi spre exterior; sistemul limbic le solicită să se îngrijească de nevoile corpului, rămânând mai aproape de acesta.

## **Reducerea mișcărilor brațelor**

Reducerea mișcărilor brațelor, mai ales când apare la copii, poate avea uneori implicații mai nefericite. Studiind indiciile despre maltratarea copiilor, am constatat personal că aceștia aproape nu-și mișcă brațele în prezența părinților abuzivi sau a altor răufăcători. Comportamentul lor se explică perfect din punctul de vedere al supraviețuirii, de vreme ce toate animalele, mai ales cele de pradă, sunt orientate spre mișcare. Instinctiv, copilul abuzat învață că riscă să fie observat cu atât mai bine cu cât se va mișca mai mult, transformându-se în țintă pentru o persoană care îl poate maltrata. Așadar, sistemul limbic al copilului se autoreglează instinctiv, făcând tot posibilul ca brațele sale să nu atragă atenția. Gestul de încremenire a brațelor poate indica adulților care-l au în grijă, fie ei profesori, vecini, rude sau prieteni, că acel copil ar putea fi o victimă a abuzului (vezi caseta 28).

Poate că nu mă pot desprinde de experiența din cadrul FBI, dar când văd copii pe terenul de joacă, nu mă pot abține să nu mă uit la brațele lor pentru a observa orice urme de vânătăi sau răni. Este trist, dar sunt atât de mulți copii maltratați pe lumea asta, iar eu am fost pregătit să caut semne de abuz sau de

### **Caseta 28: ATENȚIE LA COPII**

Înot mereu într-o piscină locală pentru întreținerea mea fizică. Cu ani în urmă, am observat o fetiță care, de obicei vorbăreată și prietenoasă, își strângea brațele pe lângă corp ori de câte ori se apropia mama ei. Am înregistrat aceste reacții pe parcursul mai multor zile. În plus, am sesizat că mama se adresa frecvent fetei folosind cuvinte tăioase, caustice și înjositoare. În interacțiunile fizice pe care le observasem, ea își trata fetea mai degrabă brutal decât drăgăstos, ceea ce era foarte neliniștitor,

dar nu putea fi încadrat ca infracțiune. În ultima zi în care am văzut-o pe fetiță, am remarcat câteva vânătăi mai sus de nivelul coatelor, pe partea interioară a brațelor (partea îndreptată către corp atunci când brațele sunt lipite de trunchi). În acel moment, nu am mai putut să-mi păstrez suspiciunea doar pentru mine.

Am anunțat personalul piscinei că suspectez un caz de copil maltratat și i-am rugat să urmărească atent fetița. Un angajat mi-a spus că este un copil cu „nevoi speciale” și că acele vânătăi au fost cauzate de gradul ei scăzut de coordonare. Observând că gravitatea spuselor mele n-a găsit înțelegere, am mers la directorul centrului de întreținere și i-am semnalat îngrijorarea mea. I-am explicat că rănille făcute prin cădere nu apar pe partea interioară a membrilor superioare, ci mai degrabă pe coate sau pe partea exterioară a brațelor. De asemenea, știam că nu era chiar o coincidență faptul că acest copil devenea un robot de fiecare



dată când mama sa era în preajmă. Am răsuflat ușurat când am aflat că incidentul a fost semnalat autorităților, după ce și alte persoane din cadrul complexului au făcut aceleași sesizări.

Vreau să afirm ceva important. Dacă sunteți părinte, profesor sau instructor de tabără și remarcați un copil care își schimbă dramatic comportamentul sau își reduce activitatea brațelor în preajma părinților sau a altor adulți, este cazul să fiți mai atenți și să-l observați mai mult în viitor. Încetarea mișcărilor brațelor este o parte a reacției de încremenire dictată de sistemul limbic. Pentru copiii abuzați, acest comportament adaptativ poate fi echivalent cu supraviețuirea.

neglijență la copii și la ceilalți oameni. Nu doar ca rezultat al carierei mele în forțele de menținere a ordinii, dar și din anii mei de experiență ca tată, știu cum arată leziunile provocate de căzături sau lovituri și unde pot

apărea pe corp. Urmele lăuate de abuzuri nu sunt aceleași. Locul și înfățișarea lor diferă, iar aceste modificări pot fi observate de către orice ochi antrenat.

Așa cum am afirmat anterior, oamenii își folosesc brațele pentru a se apăra, ca reacție limbică. Deoarece copiii se slujesc de brațe pentru a-și proteja corpul ca reacție primară de apărare (adultii pot folosi obiecte), un braț care se mișcă este deseori primul lucru pe care îl va apuca un părinte brutal. Părinții care își agresează copiii în acest mod vor lăsa urme ale strânsorii mâinilor pe partea interioară a brațelor. Dacă părintele scutură copilul făcând acest gest, vânătăile vor fi și mai pronunțate (de la presiunea crescută) și uneori se poate chiar vedea forma mâinii adultului, a degetelor sau doar a degetului mare.

În timp ce doctorii și agenții însărcinați cu siguranța publică observă ușor astfel de semne la tinerele victime sau pacienți, mulți dintre noi nu suntem conștienți de semnificația și implicațiile lor. Dacă învățăm să observăm cu atenție copiii și

să identificăm semnele evidente de maltratare, putem ajuta cu toții la protejarea lor. Nu am intenția să vă fac să deveniți paranoici sau veșnic suspicioși, ci doar conștienți. Cu cât toți adulții sunt mai competenți în identificarea „rănilor de apărare” sau a altor lovituri căpătate de copii, cu atât micuții noștri vor fi mai în siguranță. Noi dorim ca ei să fie fericiți și să își miște brațele cu bucurie, nu să și le strângă de teamă.

Reducerea mișcărilor brațelor nu este doar un comportament al copiilor. Ea poate fi întâlnită și la adulți, dintr-o varietate de motive (vezi, spre exemplu, caseta 29).

Un bun prieten, care lucra ca inspector de vamă în Yuma, Arizona, mi-a spus că unul dintre lucrurile pe care le-a observat la trecerea graniței este felul în care oamenii își cară bagajele și gențile când intră în țară. O persoană care este foarte preocupată de geanta sa – fie din cauza valorilor, fie a conținutului ilegal –, tinde să și-o țină foarte strâns, mai ales când se apropie de biroul vamal. Există tendința de a proteja cu

brațele nu numai obiectele importante, ci și lucrurile care vrem să nu fie observate.

## **Caseta 29: INDICII CARE ÎI DAU DE GOL PE HOȚII DIN MAGAZINE**

Una dintre primele mele experiențe privind gestul de reducere a mișcărilor brațelor a avut loc cu mai mult de treizeci și cinci de ani în urmă, într-un magazin unde eram angajat pentru a depista hoții. Din poziția în care mă aflam, mai sus de zona unde erau etalate mărfurile, mi-am dat seama repede că acești răufăcători erau relativ ușor de identificat. Odată ce le-am înțeles comportamentul nonverbal tipic, puteam să-i descopăr zilnic – în mod surprinzător, chiar din momentul în care intrau pe ușă. În primul rând, aveau tendința de a se uita mult în jur. În al doilea rând, obișnuiau să facă mai puține mișcări cu brațele decât cumpărătorii obișnuiți. Se comportau ca și cum ar fi încercat să se facă din

ce în ce mai mici pe măsură ce înaintau în magazin. Totuși, lipsa mișcării brațelor îi dădea de gol și îi scotea și mai mult în evidență, iar mie îmi permitea să mă concentrez mai bine la ei în timp ce încercau să-și facă numărul.

## **FOLOSIREA INDICIILOR BRAȚELOR PENTRU EVALUAREA STĂRII DE SPIRIT SAU A SENTIMENTELOR**

Dacă stabiliți un „comportament de bază” specific cuiva, observându-i gesturile brațelor pe o perioadă mai îndelungată de timp, îi puteți afla după aceea starea de spirit doar din mișcările brațelor. De exemplu, acestea vă pot dezvălui în ce dispoziție vine cineva de la muncă. După o zi grea sau dacă se simte respins sau trist, brațele sunt lăsate pe lângă corp, cu umerii căzuți. Cunoscând acest indiciu, puteți veni în ajutorul persoanei pentru a-și reveni după problemele din ziua respectivă sau o puteți calma. În schimb,

priviți oamenii care se întâlnesc după multă vreme. Își desfac larg brațele și le întind unii către alții. Mesajul este clar: „Vino la mine, vreau să te îmbrățișez!” Acest gest minunat este o reminiscență a modului în care părinții noștri ne îmbrățișau cu căldură și noi răspundeam la fel. Brațele noastre se întind, sfidează gravitația și inițiază deschiderea noastră în totalitate, deoarece avem sentimente sincere și pozitive.

Dar ce se întâmplă cu brațele când sentimentele nu sunt pozitive? Cu mulți ani în urmă, pe când fiica mea era mică, participam la o reuniune de familie și, când o rudă s-a apropiat de mine, în loc să-mi deschid brațele larg, le-am întins doar de la coate, în rest ținându-le aproape de corp. Interesant este că fiica mea și-a modificat gestul exact ca mine când acea rudă s-a apropiat să o îmbrățișeze. Inconștient, i-am transmis că acea persoană este bine-venită, dar că nu eram extrem de încântat să o văd. Fiica mea a reacționat la fel, mai târziu mărturisind că nici ei nu-i plăcea. Chiar dacă sentimentele fiicei mele

față de ruda menționată erau sincere sau ea doar le-a împrumutat pe ale mele, am demonstrat amândoi inconștient ceea ce simțeam, întinzând mai puțin amplu brațele.

Semnalele brațelor ne ajută să comunicăm în fiecare zi mesaje precum: „bună ziua”, „la revedere”, „vino aici”, „nu știu”, „aici”, „acolo”, „sus”, „Oprește-te”, „mergi înapoi”, „dispari din calea mea” și „nu pot să cred că s-a întâmplat așa ceva!” Multe dintre aceste gesturi pot fi înțelese oriunde în lume și deseori sunt folosite pentru evitarea barierelor de limbaj. Există și numeroase gesturi obscene care implică brațele, unele caracteristice unei anumite culturi, iar altele având semnificație universală.

**Indicii ale brațelor care comunică un comportament de izolare**

Fig. 39



Brațele duse la spate, adoptând postura numită uneori „regală”, înseamnă: „Nu te apropia!”. Puteți observa cum folosesc regii și reginele acest gest pentru a ține oamenii la distanță.

Anumite gesturi ale brațelor transmit mesajul: „Nu te apropia! Nu mă atinge!” De exemplu, urmăriți cum merg pe holuri profesorii universitari, doctorii sau avocații sau uitați-vă la regina Angliei și la soțul ei, prințul Philip. Când oamenii își duc brațele la spate, primul lucru pe care îl transmit este: „Eu am un statut mai înalt”.



Al doilea este: „Te rog, nu te apropia de mine! Nu pot fi atins!” Acest comportament este de obicei greșit înțeles, ca o postură gânditoare, dar dacă nu este observat la cineva care studiază un tablou într-un muzeu, spre exemplu, nu aceasta este semnificația. Ducerea brațelor la spate este un semnal clar care spune: „Nu te apropia! Nu vreau să intru în contact cu tine!” (vezi figura 39). Adulții pot transmite acest mesaj unii altora sau copiilor – chiar și animalele de companie sunt sensibile la astfel de gesturi ale brațelor (vezi caseta 30). Imaginați-vă ce izolat trebuie să se simtă un copil crescut într-o casă unde, de fiecare dată când țipă să fie luat în brațe, mama își retrage mâinile la spate. Aceste mesaje nonverbale, din păcate, au efecte devastatoare asupra copiilor și, de cele mai multe ori, la fel ca și alte forme de abuz sau neglijență, sunt imitate mai târziu și transmise generației următoare.

## **Caseta 30: UN ANIMAL DE COMPANIE NEMULȚUMIT**

Dresorii de animale mi-au confirmat faptul că acestea, în special câinii, nu suportă gestul oamenilor de a-și feri privirea și brațele. În esență, comportamentul nostru spune câinelui: „Nu te voi atinge!” Dacă aveți un câine, faceți următorul experiment: Stați în fața lui cu brațele întinse înaintea și cu mâinile la vedere, dar fără să-l atingeți. Apoi retrageți-vă brațele la spate și vedeți ce se întâmplă. Veți descoperi că animalul va reacționa negativ.

Oamenilor nu le place când sunt socotiți nedemni de a fi atinși. Când un cuplu merge împreună și unul dintre ei își ține brațele la spate, este semnul unei limitări a relației. Evident, acest comportament nu semnifică nici apropiere, nici intimitate. Observați cum vă simțiți când întindeți brațul pentru a da mâna cu cineva și nu vi se

răspunde la gest. Când încercăm să inițiem un contact fizic și gestul nu este reciproc, ne simțim respinși și umiliți.

Există numeroase cercetări științifice care ne sugerează că atingerea este extrem de importantă pentru starea de bine a oamenilor. Se spune că sănătatea, starea de spirit, dezvoltarea mentală și chiar longevitatea ar fi influențate de cât de mult contact fizic avem cu ceilalți și cât de frecvente sunt atingerile pozitive (Knapp Hall, 2002,290 - 301). Am citit cu toții despre rezultatele unor studii care au arătat că mângâierea ușoară a unui câine reduce ritmul cardiac și servește ca factor de calmare. Poate că este așa deoarece animalele de companie ne oferă atât de multă dragoste necondiționată, încât nu avem nevoie niciodată să ne preocupăm în legătură cu reciprocitatea sentimentelor.

Ca specie, am învățat să folosim atingerea ca un barometru al felului în care ne simțim. Ne apropiem de lucrurile care ne plac cu adevărat și ne ținem departe de cele care ne displac. Dacă îi

dați unei persoane un scutec murdar să-l arunce, observați că reacția imediată este să-l apuce cu vârful degetelor, ținându-l cât mai departe de corp. Nimeni nu este instruit pentru acest comportament, însă toți îl adoptăm, deoarece sistemul limbic al creierului limitează contactul cu obiecte neplăcute, nesănătoase sau periculoase.

Gestul de distanțare a brațelor de corp apare nu numai când avem de-a face cu obiecte care nu ne fac plăcere, dar și când ne aflăm în preajma unor persoane pe care nu le agreăm. Brațele vor acționa ca niște bariere sau mecanisme de blocare pentru a ne proteja și/sau distanța de amenințări sau de orice considerăm negativ în mediul din jur. Puteți afla multe despre ceea ce simte cineva pentru o persoană sau un lucru urmărind dacă brațele sale se apropie sau se distanțează de acestea. Observați oamenii dintr-un aeroport sau de pe un trotuar aglomerat și veți vedea cum își folosesc brațele pentru a se proteja sau pentru a-i împiedica pe ceilalți să se apropie prea mult în timp ce ei își croiesc drum prin mulțime. Apoi

observați cum vă salută pe dumneavoastră diverse persoane într-o conjunctură socială sau de afaceri. Cred că veți începe să înțelegeți semnificația și consecințele practice ale vorbei „să ții pe cineva la distanță”.

## **GESTURI ALE BRAȚELOR PENTRU DELIMITAREA TERITORIALĂ**

Pe lângă funcția de protecție și de ținere a oamenilor la distanță, brațele pot fi folosite și pentru delimitarea teritoriului. De fapt, în timp ce scriu acest paragraf, mă aflu în drum spre Calgary cu un avion Air Canada, unde aproape pe toată durata zborului m-am „luptat” cu vecinul meu, foarte corpulent, pentru teritoriul reprezentat de brațul scaunului. Pe moment, se pare că am pierdut; mai am doar un mic colțișor din brațul scaunului, iar el domină restul și, prin urmare, toată partea din stânga mea. Tot ce pot să fac este să mă aplec spre fereastră. Până la urmă, m-am decis să renunț să mai cuceresc vreun pic de

spațiu, așa încât el a câștigat și eu am pierdut. Dar cel puțin, prin lupta noastră teritorială, am obținut un exemplu pentru această carte. Incidente ca acesta ni se întâmplă tuturor în fiecare zi, în lifturi, la ieșirea dintr-o clădire sau în sălile de clasă. Dacă, în cele din urmă, nu există acomodare sau compromis, cineva sfârșește prin a fi perdant și nimănui nu-i place să se simtă așa.

Puteți vedea gesturi de dominare teritorială și în sălile de întruniri sau de consiliu, unde o persoană își poate împrăști materialele sau își poate folosi coatele pentru a ocupa o parte mai mare din masa de conferință în detrimentul celorlalți. Potrivit spuselor lui Edward Hall, teritoriul, în esență, înseamnă putere (Hall, 1969; Knapp Hall, 2002, 158 - 164). Revendicarea teritorială poate fi foarte acerbă și cu consecințe negative - pe termen scurt și lung -, iar confruntările rezultate pot varia considerabil. Disputele teritoriale cuprind o arie largă de manifestări, de la o îmbrânceală într-un metrou supraaglomerat până la un război, ca acela dintre

Argentina și Marea Britanie pentru Insulele Falkland (Knapp 8 Hall, 2002,157 – 159). Chiar și acum, la câteva luni după acel zbor spre Calgary, în timp ce redactez acest capitol, încă mai simt disconfortul provocat de vecinul meu de scaun când și-a adjudecat locul de sprijinire a coatelor. În mod cert, comportamentul teritorial are o mare semnificație pentru noi și brațele ne ajută să ne exercităm dominația asupra altora când ne nimerim în același spațiu.

Observați cum indivizii încrezători în forțele proprii sau cu un statut înalt vor pretinde mai mult teritoriu pentru brațe decât cei mai puțin siguri pe ei și de condiție mai umilă. Un bărbat dominant, de exemplu, își poate întinde brațul pe spătarul unui scaun pentru a le arăta tuturor că acela este teritoriul lui, sau, la o primă întâlnire, își poate petrece brațul, sigur de el, peste umărul femeii care îl însoțește, ca și cum aceasta i-ar aparține. Cât despre comportamentul celor așezați la o masă, îi veți putea observa pe indivizii cu statut înalt care vor pretinde cât mai mult spațiu

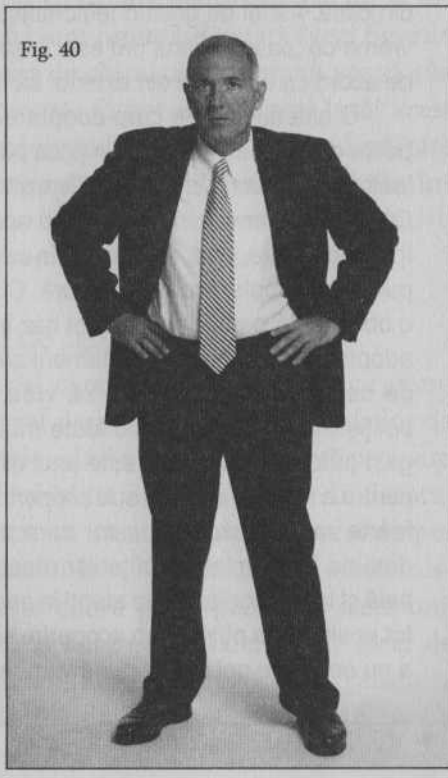
imediat ce se așază, întinzându-și brațele sau împrăștiindu-și obiectele personale pe masă (servietă, geantă, hârtii). Dacă sunteți noi într-o organizație, uitați-vă la acele persoane care folosesc fie materiale personale (caiete, calendare), fie brațele pentru a ocupa un spațiu mai mare decât ceilalți. Chiar și la masa de conferințe, spațiul este asociat cu puterea și statutul; observați aceste mesaje nonverbale și utilizați-le pentru a evalua poziția reală sau asumată a fiecăruia. O persoană care stă la o masă de conferințe cu coatele lipite de talie și cu mâinile strânse între genunchi transmite un mesaj de slăbiciune și lipsă de încredere.

### **Gestul „mâinilor în șolduri”.**



Fig. 40

Măinile în șolduri  
reprezintă un  
comportament teritorial  
extrem de puternic, care  
poate fi folosit pentru  
a stabili „cine este șeful”  
sau pentru a arăta  
că „sunt probleme  
de discutat”.



Un comportament teritorial care poate fi folosit pentru impunerea dominației și proiectarea unei imagini de autoritate este gestul „mâinilor în șolduri” – brațele descriu o formă de V, cu mâinile plasate pe șolduri și degetele mari îndreptate către spate. Priviți postura adoptată de cei din poliție sau armată când vorbesc unii cu alții. Foarte des îi veți vedea ținându-și brațele în acest fel. Deși este o parte componentă a pregătirii lor

pentru impunerea autorității, în sectorul privat nu dă prea bine. Personalul militar care iese la pensie și intră în lumea afacerilor este sfătuit să își revizuiască imaginea pentru a nu mai părea atât de autoritară (vezi figura 40). Reducerea utilizării acestui gest poate ameliora deseori acea atitudine a militarilor pe care civilii o consideră neliniștitoare (vezi caseta 31).

Pentru femei, mâinile puse în șolduri au o utilitate aparte. Am învățat femeile aflate în posturi de conducere că este un comportament nonverbal foarte puternic, pe care îl pot exercita când se confruntă cu bărbații în sălile de consiliu. Este o modalitate eficientă pentru oricine, Dar mai ales pentru

**Caseta 31: CÂND „BRAȚUL LEGII”  
TREBUIE SĂ FIE MAI DISCRET**

Oamenii care pun la îndoială puterea  
semnalelor nonverbale de a influența

comportamentul celorlalți ar trebui să ia în considerare ceea ce se întâmplă când poliția folosește gestul mâinilor în șolduri în momente nepotrivite. Există și situații în care folosirea acestui gest nu numai că distruge eficiența ofițerilor, ci le poate pune în pericol și viața.

Mâinile plasate inconștient în șolduri reprezintă o exprimare incontestabilă a autorității și dominării, precum și o revendicare teritorială. În timpul disputelor domestice, dacă un ofițer de poliție utilizează acest gest, tinde să exacerbeze sentimentele celorlalți și conflictul se poate amplifica. Această observație este valabilă mai ales în situația în care ofițerul adoptă această poziție în cadrul ușii, blocând ieșirea celor din casă. Astfel de gesturi teritoriale trezesc sentimente ascunse, de vreme ce „casa fiecărui om este castelul său” și niciun „rege” nu ar fi de acord ca altcineva din exterior să fi controleze spațiul.

O altă situație în care adoptarea gestului cu

măinile în șolduri poate deveni periculoasă îi implică pe tinerii ofițeri de poliție care sunt luați de la meseria lor de patrulare și trimiși să lucreze sub acoperire. Când acești novici în munca sub acoperire intră pentru prima dată într-o încăpăre, cum ar fi un bar în care încearcă să se infiltreze, s-ar putea să adopte această postură. Cu toate că gestul respectiv este o obișnuință pentru ei, în acest caz încă nu și-au câștigat dreptul să adopte un astfel de comportament autoritar sau teritorial în fața celor pe care nu-i cunosc. Fără să vrea, ei devoalează faptul că sunt polițiști. Din interogatoriile luate multor infractori a reieșit că acest gest autoritar al brațelor este unul dintre indiciile pe care ei le caută pentru a identifica ofițerii sub acoperire. Majoritatea civililor îl folosesc foarte rar, cu excepția celor care au autoritatea necesară. Întotdeauna le reamintesc ofițerilor responsabili cu pregătirea profesională și instructorilor să fie atenți la gestul mâinilor în șolduri și să facă tot posibilul ca ofițerii sub

acoperire să scape de acest obicei, pentru a nu se da de gol și a-și pune viața în pericol.

femei, de a demonstra că stau cu picioarele bine înfipite în pământ, că sunt încrezătoare și că nu au de gând să se lase intimidare. Prea des se întâmplă ca unele femei tinere, care abia își încep activitatea profesională, să fie intimidare nonverbal de bărbații care vorbesc cu ele ținându-și mâinile în șolduri pentru a-și arăta dominația teritorială. Preluarea acestui comportament sau folosirea lui de la bun început le poate ajuta pe femei să se situeze pe aceeași poziție cu bărbații, în situații în care ezită să adopte alte comportamente de impunere. Mâinile în șolduri reprezintă un gest care spune că există „probleme”, că „lucrurile nu stau așa cum trebuie” sau că o persoană „stă cu picioarele bine înfipite în pământ” într-o dispută teritorială (Morris, 1985,195).

Există și o altă variantă a gestului tradițional

(mâinile în șolduri și degetele mari îndreptate în spate), în care mâinile se țin tot la nivelul șoldurilor, dar degetele mari sunt orientate în față (vezi figurile 41 și 42). Aceasta poate fi observată de obicei când oamenii vor să afle un anumit lucru care îi îngrijorează. Ei pot adopta mai întâi acest gest (cu mâinile pe șolduri, degetele mari înaintea, coatele depărtate de trunchi) pentru a afla ce se întâmplă, iar apoi își rotesc mâinile, îndreptându-le cu degetele mari spre spate, pentru a se impune într-o postură mai dominantă și mai preocupată, dacă este necesar.

### **Efectul de „glugă”.**

Fig. 41



Femeile au tendința de a adopta gestul cu mâinile în șolduri mai puțin decât bărbații. Observați poziția degetelor mari în această imagine.

Fig. 42



În această imagine mâinile se sprijină pe șolduri, dar observați degetele mari îndreptate înapoi. Este o postură mai iscoditoare, mai puțin autoritară decât cea din imaginea anterioară, în care degetele mari orientate spre spate comunicau faptul că „există probleme”.

Un alt comportament teritorial, care are un efect similar cu gestul mâinilor în șolduri, poate observat deseori în timpul întâlnirilor de afaceri și la alte evenimente sociale, când o persoană

așezată pe scaun se lasă pe spate, își ridică brațele și își împletește degetele în dreptul cefei (vezi figura 43). Am discutat cu un antropolog cultural despre această postură și am ajuns amândoi la concluzia că este o reminiscență a felului în care își lățește cobra gâtul pentru a atenționa celelalte animale asupra puterii și dominației sale. Acest efect de reliefare a capului ne face să părem mai impozanți și le transmite celorlalți mesajul că „Eu sunt șeful aici”. Există și o ierarhizare a felului în care sunt utilizate aceste gesturi de dominare.



Fig. 43



Măinile ridicate la ceafă, cu degetele împletite, sunt un indiciu de confort și dominare. De obicei, persoana cu cea mai înaltă poziție ierarhică adoptă această postură de reliefare a capului.

De exemplu, în timp ce se așteaptă începerea unei ședințe, ofițerul cel mai mare în grad dintre cei prezenți poate face gestul de împletire a degetelor la ceafă, cu coatele în sus. Dar când șeful cel mare intră în sală, acest comportament teritorial dispăre. Teritoriul poate fi revendicat doar de cei care au un statut ridicat sau de cei aflați la comandă. De aceea, este dreptul șefului să

adopte acest comportament, în timp ce toți ceilalți își coboară în mod firesc mâinile pe masă, pentru a-și arăta deferența.

## **Postura dominantă**

Deseori, oamenii își folosesc brațele pentru a scoate în evidență simultan un punct de vedere și revendicarea teritorială. Acest lucru se întâmplă frecvent în cadrul întâlnirilor în care cei prezenți nu sunt de acord asupra unui subiect. Îmi amintesc de un incident recent, în timpul unei șederi în New York, când un oaspete al hotelului s-a apropiat de recepție, cu brațele apropiate de corp, și i-a cerut o favoare angajatului care era de serviciu. Când favoarea i-a fost respinsă, oaspetele a trecut de la solicitare la pretenție și brațele au adoptat și ele o altă postură – îndepărtându-se din ce în ce mai mult de corp și reclamând tot mai mult teritoriu pe măsură ce conversația se încingea. Acest gest de „desfășurare a brațelor” este o reacție limbică foarte puternică, folosită de

obicei pentru a stabili dominația și a scoate în evidență punctul de vedere al unei anumite persoane (vezi figura 44). Ca regulă generală, cei mai umili își vor retrage brațele; cei puternici, autoritari sau indignați le vor desfășura pentru a revendica mai mult teren (vezi caseta 32).

În întâlnirile de afaceri, un vorbitor care își menține o suprafață teritorială mare este extrem de încrezător în ceea ce se discută (vezi figura 45). Depărtarea brațelor este unul dintre semnalele nonverbale foarte precise, datorită originii sale limbice, care semnifică: „Sunt încrezător”. În schimb, observați cât de repede cineva care s-a desfășurat pe mai multe scaune își va retrage brațele când este întrebat despre un subiect care îl incomodează (vezi caseta 33).

## **Gesturile brațelor în cadrul comportamentului de curtare**

Când face curte unei femei, bărbatul va fi de obicei primul care își va petrece brațul în jurul

partenerei sale, mai ales când s-ar putea ca și alți bărbați să ridice pretenții asupra aceleiași femei. Sau își va planta un braț în spatele partenerei și va „roi” în jurul ei astfel încât nimeni să nu-i poată revendica sau uzurpa poziția. Urmărirea ritualurilor de curtare poate fi foarte instructivă și distractivă, mai ales când observați cum bărbații își apără inconștient și teritoriul, și partenera în același timp.

Un alt exemplu de comportament de curtare se manifestă prin apropierea brațelor unui cuplu așezat la o masă. În brațe există numeroase terminații nervoase senzoriale, astfel încât atingerea lor poate genera plăceri senzuale. De fapt, chiar și contactul brațelor goale cu părul sau atingerea brațelor prin haine pot stimula mecanismele senzoriale. Deci, când stăm cu brațele apropiate de ale altcuiva, sistemul limbic ne demonstrează clar că ne simțim confortabil, contactul fizic fiind permis, în schimb, ne retragem brațele din vecinătatea brațului partenerului nostru când relația se strică sau când

persoanele lângă care stăm (fie partenerii, fie doar niște străini) ne fac să ne simțim inconfortabil.

Degetele mâinilor depărtate când se sprijină pe o suprafață sunt un gest teritorial semnificativ care sugerează încredere și autoritate.

Fig. 44

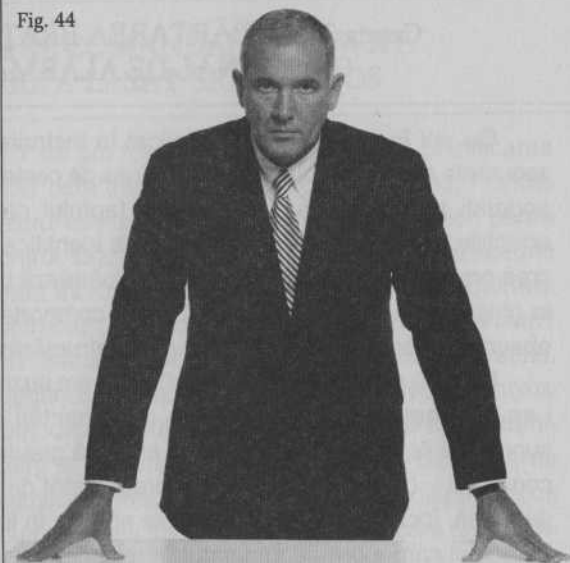
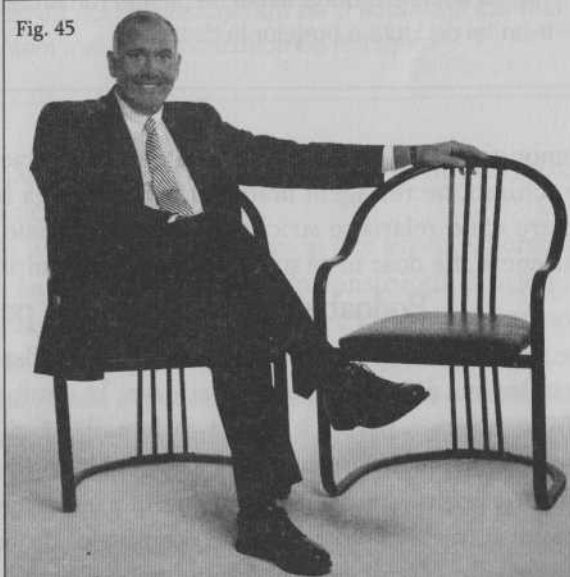


Fig. 45

Brațele desfășurate peste alte scaune le demonstrează celorlalți că vă simțiți încrezători și în largul dumneavoastră.



## **Caseta 32: DEPĂRTAREA BRAȚELOR CA SEMNAL DE ALARMĂ**

Cu ani în urmă am fost implicat în instruirea personalului de securitate al companiei American Airlines de peste hotare. Unul dintre angajați mi-a atras atenția asupra faptului că personalul de la agențiile de bilete din aeroporturi poate identifica pasagerii care pot crea probleme, după felul în care își depărtează brațele când se află la ghișeu. Din acea zi am căutat acest comportament și l-am putut observa de nenumărate ori în timpul confruntărilor.

Eram la aeroport (da, din nou!) când am auzit cum unui pasager i se aduceau la cunoștință noile reglementări care prevedeau o suprataxă pentru bagajele peste o anumită greutate. Imediat – ca la comandă – bărbatul și-a depărtat brațele atât de mult, sprijinindu-le de masă, încât gestul l-a forțat să se aplece. În

timpul discuției contradictorii care a urmat, angajatul liniei aeriene a făcut un pas înapoi și și-a încrucișat brațele la piept, informând pasagerul că, dacă nu cooperează și nu se calmează, nu-i va permite să urce în avion. Nu vezi în fiecare zi două astfel de gesturi remarcabile deodată, ca într-un fel de luptă a brațelor la distanță.

## **Podoabe și accesorii etalate pe brațe**

Pe tot globul, prosperitatea este deseori afișată prin împodobirea brațelor cu diferite obiecte prețioase. În multe părți din Orientul Mijlociu este o practică uzuală ca femeile să-și expună bogăția sub forma inelelor de aur sau a brățărilor, care să le indice valoarea personală și poziția socială. Bărbații poartă și ei ceasuri scumpe pentru a-și dovedi statutul socio-economic sau nivelul de bunăstare. În anii '80 bărbații din Miami erau disperați după ceasurile Rolex, care le simbolizau



## **Caseta 33: COMANDANTUL SWAT CARE A LĂSAT BRAȚELE JOS**

Acum mai mulți ani am fost solicitat să particip la planificarea unei operațiuni SWAT care trebuia să aibă loc în Lakeland, Florida, în timp ce organizatorul misiunii descria ordinea operațiunilor, părea să aibă totul sub control. Brațele sale se desfășurau pe două scaune în timp ce el continua încrezător descrierea planului de capturare. Deodată, cineva a întrebat: „Ați discutat cu paramedicii din Lakeland? l-a contactat cineva?” Instantaneu, organizatorul și-a coborât brațele, prinzându-le între genunchi, cu palmele apropiate. A fost o schimbare semnificativă în comportamentul tău teritorial. A trecut de la dominarea unui spațiu larg la replierea drastică, numai din cauză că nu făcuse toate aranjamentele necesare. Încrederea sa dispăruse ca prin minune. A fost un exemplu

tulburător al vitezei cu care se schimbă și fluctuează comportamentele noastre în funcție de gânduri, starea de spirit și nivelul de încredere în noi înșine. Acest limbaj nonverbal apare instantaneu, transmițând pe loc o serie de informații. Când suntem siguri de noi ne desfășurăm pe o suprafață cât mai mare, iar când suntem mai puțin încrezători ne retragem.

condiția materială, putând fi văzute peste tot la traficanții de droguri și deopotrivă la noii îmbogățiți.

Brațele pot da la iveală în diverse forme și alte aspecte, personale sau profesionale. La oamenii care lucrează în construcții, la atleți sau soldați se pot observa uneori cicatricile profesiei. Uniformele pot avea însemne pe epoleți. La fel ca și pieptul, brațele pot fi și ele asemănătoare unor panouri de afișaj, unde expunem unele aspecte ale personalității noastre. Uitați-vă doar la diversitatea tatuajelor care le împodobesc sau la

mușchii pe care culturiștii îi etalează cu mândrie prin hainele strânse pe corp.

Pentru un observator abil, examinarea atentă a brațelor oamenilor poate ajuta la extragerea unor informații valoroase despre stilul lor de viață. Coatele fine și atent îngrijite ale unor persoane care trăiesc „în puf” diferă foarte mult de cele pline de cicatrici și arse de soare ale unor muncitori în aer liber. Oamenii care și-au petrecut mai multă vreme în armată sau în închisoare poartă pe brațe numeroase urme ale experiențelor personale, printre care cicatrici și tatuaje. Cei care urăsc un anumit subiect sau grup își marchează deseori pe brațe simboluri ale acestui sentiment. Drogații care-și administrează dozele intravenos au semne pe brațe de-a lungul venelor. Indivizii cu probleme psihice (cu așa numita *personalitate de graniță*) pot avea tăieturi și răni pe care și le-au făcut intenționat (Asociația Americană de Psihologie, 2000, 706 – 707).

Referindu-ne în mod special la tatuaje, acest stil de împodobire a corpului a luat amploare în

ultimii cincisprezece ani, mai ales în țările „moderne”. Totuși, această metodă de decorare personală se folosea în societatea omenească și acum 13.000 de ani. Ar trebui discutate mesajele pe care tatuajele, ca parte a „panoului corporal”, le transmit civilizației actuale. În concordanță cu recenta intensificare a folosirii lor, am fost implicat în supravegherea potențialilor jurați, mai exact a felului cum aceștia ar percepe un martor sau un acuzat care ar avea tatuaje la vedere. Cercetările, conduse un timp îndelungat pe diverse grupuri de bărbați și femei, ne-au purtat către concluzia că tatuajele erau percepute de jurați ca fiind accesorii caracteristice unui statut social inferior și/sau vestigii ale indiscreției tinerești, care, în general, nu erau prea bine apreciate.

Eu le spun studenților că este preferabil să-și ascundă tatuajele pe care le au, mai ales dacă aplică pentru un post și în mod particular dacă aleg să muncească în industria alimentară sau în domeniul medical. Celebrităților li se mai acceptă

tatuajele, dar chiar și ele trebuie să le ascundă când lucrează. Concluzia investigației legate de tatuaje este aceea că majoritatea oamenilor nu le agreează. Deși într-o bună zi această situație s-ar putea schimba, deocamdată, dacă vreți să-i influențați pe ceilalți într-un mod pozitiv, ar trebui să nu vă expuneți tatuajele.

## **Gesturile de afecțiune ale brațelor**

Copiii au nevoie de atingerile drăgăstoase ale părinților pentru a crește simțindu-se îngrijiți și în siguranță, dar chiar și adulților le prinde bine o îmbrățișare din când în când. Mie îmi place să îmbrățișez oamenii destul de des, deoarece în acest fel le transmit aprecierea și afecțiunea mai eficient decât printr-o mie de cuvinte. Îmi compătimesc pe cei care nu sunt adepții îmbrățișărilor, pentru că pierd mult din bucuria vieții.

Pe cât de puternică și de eficientă poate fi o îmbrățișare pentru a obține unele favoruri și a

îmbunătăți relațiile personale, uneori acest gest poate fi interpretat și ca o invadare nedorită a spațiului personal, în lumea litigioasă în care trăim, în care o îmbrățișare plină de bune intenții poate fi luată drept un avans sexual, trebuie să fim extrem de atenți la situațiile în care s-ar putea să nu fie bine-venită. Ca de obicei, observarea atentă și interpretarea comportamentului oamenilor cu care aveți de-a face vă va ajuta să evaluați dacă într-o anumită situație este potrivită sau nu o îmbrățișare.

Chiar și fără îmbrățișări, oamenii își pot folosi brațele pentru a-și manifesta sentimentele călduroase, crescându-și în acest fel șansele de a fi priviți favorabil de către ceilalți. Când întâlniți pe cineva pentru prima dată, încercați să adoptați o atitudine cordială, în acest scop ținând brațele relaxate, preferabil cu partea interioară expusă și chiar cu palmele clar vizibile. Este o modalitate foarte puternică de a transmite către sistemul limbic al celeilalte persoane mesajul „Salut, nu am nicio intenție rea”. În acest fel, îi puteți induce

foarte ușor o stare relaxată, facilitând continuarea discuției.

În America Latină, un *abrazo* (îmbrățișare scurtă) între bărbați face parte din tradiție. Este modalitatea de a spune „îmi ești simpatic”. În timpul acestui gest, piepturile celor doi se ating, iar brațele fiecăruia cuprind spatele celuilalt. Din păcate, cunosc foarte mulți oameni care resping acest gest sau se simt foarte ciudat când sunt nevoiți să-l facă. Am văzut oameni de afaceri americani care, ajungând în America Latină, fie refuză un *abrazo*, fie când îi dau curs arată de parcă ar dansa cu străbunica. Sfatul meu este să faceți acest gest într-un mod corect, de vreme ce puțină curtoazie poate însemna foarte mult în orice cultură. A învăța cum se face un *abrazo* corect nu diferă foarte mult de a învăța cum să dai mâna corect cu cineva și să te simți bine. Dacă sunteți un om de afaceri și ajungeți în America Latină, veți fi perceput ca o persoană rece sau distantă dacă nu veți reuși să învățați acest gest familiar de salut. Nu aveți nevoie de așa ceva,

atunci când un simplu gest poate sugera bunăvoință și vă poate face mai *simpatico* (vezi caseta 34).

### **Caseta 34: NU VĂ LĂSAȚI INTIMIDAȚI DE O ÎMBRĂȚIȘARE**

Cu ani în urmă, într-un proces de spionaj desfășurat în Tampa, Florida, avocatul apărării m-a solicitat pentru a mă chestiona și, dorind să mă discrediteze sau să mă pună într-o situație penibilă, m-a întrebat sarcastic: „Domnule Navarro, este adevărat că obișnuiați să-l îmbrățișați călduros pe clientul meu, acuzatul, de fiecare dată când vă întâlniți?”. Atunci eu i-am replicat: „Nu era o îmbrățișare, domnule avocat, era un abrazo, ceea ce este cu totul altceva”. Am făcut o pauză de o secundă, pentru efect, și apoi am continuat: „Era de asemenea o oportunitate pentru mine de a vedea dacă clientul dumneavoastră era înarmat, din moment ce în



trecutul său spărsese o bancă”. Avocatul apărării a pus punct imediat seriei de întrebări provocatoare, deoarece nu știuse nimic despre jaful armat pe care îl comisese clientul său asupra unei bănci.

Această poveste legată de gestul abrazo a făcut mare vâlvă, de parcă localnicii din Tampa și din apropiatul Zbor City (locuit de latino-americieni) n-ar fi auzit niciodată de el. De la acest proces, am devenit bun prieten cu avocatul respectiv, care acum este judecător federal. După aproape douăzeci de ani, încă ne mai amuzăm de „incidentul abrazo”.

## **CÂTEVA REMARCI FINALE DESPRE LIMBAJUL BRAȚELOR**

Brațele noastre pot transmite numeroase informații care ne ajută să decodificăm intențiile și sentimentele celorlalți. Din punctul meu de vedere, unul dintre cele mai bune mijloace pentru

a intra în contact cu cineva este atingerea brațului acelei persoane, undeva între cot și umăr. Desigur, întotdeauna este înțelept să evaluați preferințele personale și culturale ale persoanei înainte de a face acest gest. Totuși, în general o mică atingere este o modalitate bună și sigură de a iniția contactul uman și a-l face pe celălalt să-și dea seama că îl priviți cu ochi buni. În zona Mediteranei, a Americii de Sud și în țările arabe, atingerea este o componentă importantă a comunicării și a armoniei sociale. Nu fiți șocați, nedumeriți și nu vă simțiți amenințați dacă, în călătoriile dumneavoastră, oamenii întâlniți vă ating brațele (presupunând că o fac așa cum am descris mai înainte). Este felul lor de a spune că sunt oameni de treabă. De fapt, de vreme ce atingerea umană este atât de intim implicată în comunicare, atunci când ea nu se manifestă deloc între doi oameni, ar trebui să vă întrebați care poate fi cauza.

## **CAPITOLUL ȘASE**

## **Țineți-vă bine!**

### ***Limbajul mâinilor și degetelor***

Mâinile omului sunt unice - nu numai prin ceea ce pot realiza, ci și prin felul în care comunică. Mâinile pot picta tavanul Capelei Sixtine, pot cânta la chitară, pot manevra diverse instrumente medicale, pot sculpta un David, pot forja oțelul și pot scrie poezie. Ele pot apuca, împinge, scormoni, lovi, simți, cântări, ridica și pot modela lumea din jurul nostru. Mâinile noastre sunt extrem de expresive; pot comunica prin limbajul semnelor pentru surzi, ne pot ajuta să spunem o poveste sau să scoatem la iveală cele mai ascunse gânduri. Nicio altă specie nu are asemenea „unelte”, cu o varietate atât de remarcabilă de abilități.

Deoarece mâinile execută mișcări foarte delicate, ele au capacitatea de a reflecta nuanțe

foarte subtile ale creierului. Înțelegerea mesajelor mâinilor este esențială pentru decodificarea comportamentelor nonverbale, pentru că nimic din ceea ce fac ele nu scapă controlului creierului – fie el conștient sau inconștient. În pofida achiziției limbajului oral în milioanele de ani de evoluție, creierul nostru încă are conexiunile utile pentru a implica mâinile în comunicarea cu exactitate a emoțiilor, gândurilor și sentimentelor. De aceea, fie că oamenii vorbesc sau nu, mișcările mâinilor merită atenția noastră, pentru că sunt o sursă prețioasă de semnificații nonverbale, care ne ajută să înțelegem gândurile și sentimentele celorlalți.

## **ASPECTUL ȘI GESTURILE MÂINILOR AFECTEAZĂ PERCEPȚIA INTERPERSONALĂ**

Nu numai că mâinile celorlalți ne comunică informații importante, dar și mișcările propriilor noastre mâini influențează modul în care suntem percepuți la rândul nostru. Drept urmare, felul în

care ne folosim mâinile, precum și ceea ce aflăm din gesturile mâinilor celorlalți contribuie la sporirea eficienței în cadrul relațiilor interpersonale. Să începem prin examinarea felului în care mișcările mâinilor contribuie la crearea imaginii noastre în ochii celorlalți.

## **Mișcările eficiente ale mâinilor ne sporesc credibilitatea și puterea de convingere**

Creierul uman este programat să simtă cele mai fine mișcări ale mâinilor și degetelor. De fapt, creierul alocă o atenție disproporționată încheieturilor, palmelor și degetelor, în comparație cu restul corpului (Givens, 2005,31,76; Ratey, 2001,162 – 165). Din punctul de vedere al evoluției speciei umane, această afirmație este cât se poate de rațională. După ce specia noastră a adoptat poziția erectă și creierul s-a dezvoltat din ce în ce mai mult, mâinile au devenit mai îndemânaticе, mai expresive, dar și mai periculoase. Instinctul de supraviețuire ne obligă

să observăm rapid mâinile celorlalți pentru a vedea ce ne transmit sau dacă ne pot răni (ca în cazul în care țin o armă). Deoarece creierul are o tendință naturală de a se concentra asupra mâinilor, animatorii de succes, magicienii și marii oratori au profitat de acest fapt pentru a-și face prezentările mai captivante sau pentru a distrage atenția spectatorilor (vezi caseta 35).

Oamenii au reacții pozitive la mișcările eficiente ale mâinilor. Dacă vreți ca vorbele dumneavoastră să aibă mai multă putere de convingere – acasă, la serviciu sau cu prietenii –, faceți tot posibilul pentru a deveni cât mai expresivi prin mișcările mâinilor. Pentru unii, comunicarea eficientă cu ajutorul mâinilor este un dar natural, care nu necesită educare sau efort de gândire. Pentru alții, este nevoie de concentrare și instruire. Fie că vorbiți în mod natural cu mâinile sau nu, trebuie să recunoașteți că ne comunicăm mai bine ideile când ne slujim și de mâini.

## **Caseta 35: MÂINILE VĂ POT ASIGURA SUCCESUL!**

Vorbitorii cei mai apreciați folosesc gesturi ale mâinilor care au un impact foarte puternic. Din păcate, unul dintre cele mai bune exemple pe care le pot oferi, de persoană care și-a dezvoltat gesturile mâinilor pentru a-și îmbunătăți abilitățile de comunicare, este cel al lui Adolf Hitler. Simplu caporal în timpul Primului Război Mondial, desenator de cărți poștale, mic de statură, Hitler nu avea nicio calificare specială și nici prezența scenică asociată în mod firesc unui orator talentat și credibil. De unul singur, Hitler a început să practice oratoria în fața oglinzii. Mai târziu, s-a și filmat în timp ce folosea gesticulația mâinilor pentru a-și puncta mai bine stilul dramatic de prezentare. Restul este istorie. O persoană malefică a reușit să se ridice la statutul de lider al celui de-al Treilea Reich datorită

abilităților sale retorice. Încă mai există în arhive filme în care Hitler poate fi văzut în timp ce făcea exerciții de gestică. Ele mărturisesc evoluția sa ca vorbitor care a știut să folosească mișcările mâinilor pentru a controla și a-și subjuga audiența.

## **Ascunderea mâinilor creează o impresie negativă. Țineți-vă mâinile la vedere!**

Oamenii vă pot privi cu suspiciune dacă nu vă văd mâinile în timp ce vorbiți. De aceea, încercați să vă țineți mâinile la vedere în tot timpul comunicării față în față. Dacă ați vorbit vreodată cu o persoană ale cărei mâini se aflau sub masă, cred că vă veți aduce aminte de senzația stânjenitoare din timpul acelei conversații (vezi caseta 36). În relațiile directe cu alte persoane, ne așteptăm să le vedem mâinile, deoarece creierul este dependent de aceste informații ca parte integrantă a procesului de comunicare. Când



măinile nu se văd sau sunt lipsite de expresivitate, calitatea și onestitatea informației transmise are de suferit.

### **Caseta 36: UN EXPERIMENT „PE SUB MÂNĂ”.**

Cu ani în urmă am realizat un studiu informai în trei dintre clasele mele. Le-am cerut studenților să-și ia reciproc interogatorii, iar în timpul conversației jumătate din clasă să își țină mâinile sub mese, în timp ce cealaltă jumătate să le păstreze la vedere. După un interogatoriu de cincisprezece minute, am descoperit că cei care aveau mâinile sub mese erau percepuți de „anchetatori” drept stânjenitori, ascunzând ceva, fricoși și chiar mincinoși. Cei care în timpul interogatoriului și-au ținut mâinile deasupra meselor au fost percepuți ca fiind mai deschiși și mai prietenoși. Niciunul dintre aceștia din urmă nu a fost socotit mincinos. Nu a fost un

experiment prea științific, dar noi l-am considerat destul de instructiv.

Când se realizează cercetări asupra juraților, una dintre observațiile obișnuite este cât de mult le displace acestora faptul că avocații „se ascund” în spatele pupitrului. Jurații vor să le vadă mâinile, pentru că astfel le pot înțelege mai clar prezentarea. Juraților nu le place nici când martorii își ascund mâinile; ei percep acest gest într-un mod negativ, comentând că martorul ascunde ceva sau poate chiar minte. Cu toate că aceste tipuri de comportament nu au nimic de-a face cu minciuna, percepția juraților este semnificativă, reamintindu-ne că ascunderea mâinilor trebuie evitată.

## **Puterea unei strângeri de mână**

Strângerea de mână este de obicei primul – și poate chiar unicul – contact fizic pe care îl avem cu o altă persoană. Felul în care facem acest gest

- cu câtă forță și cât de mult timp ținem mâna celeilalte persoane - poate afecta modalitatea în care suntem percepuți de cei cu care ne întâlnim. Cu toții ne amintim de câte o persoană a cărei strângere de mână ne-a lăsat o senzație de disconfort - în legătură cu ea sau cu situația respectivă. Nu subestimați rolul jucat de o strângere de mână în crearea unei impresii. Este foarte important.

Peste tot în lume, folosirea mâinilor pentru a-i saluta pe ceilalți este un obicei comun, deși diversele culturi dictează variante specifice ale gesturilor mâinilor, ca durată și intensitate. Când m-am mutat în Utah pentru a urma cursurile Universității Brigham Young, am făcut cunoștință cu ceea ce studenții de aici numesc „strângerea de mână mormonă”. Este o strângere de mână foarte puternică și de lungă durată, care este utilizată nu numai printre studenții facultății, ci și de către membrii comunității mormone. În timpul anilor petrecuți acolo, am observat cum studenții, cei străini mai ales, erau deseori surprinși de

acest stil de strângere de mână prea zelos, deoarece în multe culturi, mai ales în America Latină, gestul acesta se face mai moderat (iar de multe ori se preferă acel *abrazo*, pe care l-am menționat mai devreme).

De vreme ce strângerea de mână este prima atingere dintre doi oameni care se întâlnesc, poate fi un moment semnificativ pentru relația lor. În plus, pe lângă salut și întâmpinare, anumite persoane folosesc acest gest și pentru a-și stabili postura dominantă. În anii 1980 s-a scris mult despre posibilitatea de exercitare a controlului și dominației asupra celuilalt prin strângerea mâinii, făcând gestul în așa fel încât mâna să rămână mereu deasupra. Câtă pierdere de energie!

Nu recomand utilizarea strângerii de mână pentru impunerea dominației, deoarece atunci când cunoaștem pe cineva ar trebui să avem intenția de a-i lăsa o impresie pozitivă, nu negativă. Dacă totuși simțiți nevoia să vă impuneți, mâinile nu sunt cele mai potrivite mijloace. Există alte tactici mai puternice, cum ar

fi încălcarea spațiului intim sau privirea pătrunzătoare, care sunt mai subtile.

Am dat mâna cu oameni care încercau să-și arate prin acest gest statutul dominant și întotdeauna am plecat cu sentimente negative. Nu au reușit să mă determine să mă simt inferior, ci doar inconfortabil. Mai sunt și cei care vor neapărat ca atunci când dau mâna să apuce partea interioară a încheieturii mâinii cu degetul arătător. Dacă în urma unei strângeri de mână de acest fel veți avea o senzație de disconfort, nu fiți surprinși, pentru că mulți oameni reacționează în același fel.

Așa-numita „strângere de mână a politicianilor”, în care celălalt vă acoperă partea superioară a mâinii cu mâna stângă, s-ar putea să vă lase o impresie la fel de neplăcută. Cred că politicienii se consideră mai prietenoși făcând acest gest cu ambele mâini, nerealizând că celor mai mulți oameni nu le place să fie atinși în acest fel. Cunosc destule persoane (în special bărbați) care vor neapărat să dea mâna în acest fel și ajung

să trezească sentimente negative celor cu care fac cunoștință. Evident, dacă nu vreți să-i îndepărtați pe ceilalți, trebuie să evitați oricare dintre aceste variante de strângere a mâinii, care provoacă disconfort.

Gestul de a se ține de mână cu o altă persoană, oricât de stingheritor i s-ar putea părea unui occidental, este destul de obișnuit în multe părți ale globului – în lumea musulmană, în Asia, mai ales în Vietnam și Laos. Bărbații din Statele Unite sunt câteodată stânjeniți să se țină de mâini între ei, nefiind ceva obișnuit culturii lor, în afară poate doar de copilărie sau anumite ritualuri religioase. Când predau la Academia FBI, îi rog pe tinerii agenți să se ridice și să dea mâna unul cu altul. Nu au nicio problemă în a face acest gest, chiar dacă strângerea mâinilor este prelungită. Dar când le cer să se țină de mâini stând unul lângă altul, apar imediat obiecții și surâsuri insinuante; ei se crispează la acest gând și fac gestul cu multă ezitare. Apoi le reamintesc că, în calitatea de agenți FBI, vor avea de-a face cu

oameni din diverse culturi și că aceștia de multe ori arată că se simt bine cu o persoană ținând-o de mână. Este ceva ce noi, americanii, trebuie să învățăm să acceptăm, mai ales atunci când lucrăm cu informatori din alte țări (vezi caseta 37).

Multe culturi folosesc atingerea pentru a consolida sentimentele pozitive între bărbați, obicei care nu este prea extins în Statele Unite. Povestea bulgarului (caseta 37) nu numai că dezvăluie diferențele culturale, dar ilustrează în același timp și importanța contactului fizic pentru specia umană. În relațiile interpersonale – indiferent dacă este vorba de bărbați, femei, părinți și copii sau iubiți – contactul fizic este foarte important și în plus ne ajută să evaluăm clar la ce nivel se situează acea relație. Unul dintre semnele că relația este în derivă sau chiar compromisă îl reprezintă scăderea bruscă a frecvenței atingerilor (bineînțele, presupunând că existau de la bun început). În orice relație, atunci când există încredere între parteneri, pot fi și mai multe manifestări tactile.

Dacă vă aflați în străinătate sau vă planificați să călătoriți în viitor, asigurați-vă că înțelegeți convențiile culturale din țara vizitată, mai ales în privința salutului. Dacă cineva vă întinde o mână „moale”, nu faceți nicio grimasă. Dacă cineva vă apucă de braț, nu tresăriți. Dacă vă aflați în Orientul Mijlociu și cineva vrea să vă țină de mână, țineți-l și dumneavoastră. Bărbații care vizitează Rusia să nu fie surprinși când

### **Caseta 37: CÂND OBICEIURILE ȘI ADUNAREA INFORMAȚIILOR MERG MÂNĂ ÎN MÂNĂ**

Când am fost numit să lucrez la biroul FBI din Manhattan, am colaborat cu un informator care emigrase ilegal din Bulgaria. Era un domn mai în vârstă și cu timpul am devenit prieteni. Îmi amintesc că eram într-o după-amiază la el acasă și luam împreună ceaiul, pe care îl bea la o oră mai târzie din zi. Stăteam pe canapea și, în



timp ce-mi povestea despre munca și viața lui de dincolo de cortina de fier, mi-a luat mâna stângă și a ținut-o între mâinile lui cam o jumătate de oră. Pot să vă spun că această întâlnire în care mi-a vorbit despre viața pe care o dusesse sub opresiunea sovietică a fost mai mult o ședință de terapie decât una de muncă. Era clar că acestui om îi făcea mare plăcere și se simțea deosebit de bine să țină mâna unei alte persoane. Acest comportament era un semn al încrederii sale în mine în timp ce vorbeam; era mai mult decât un exercițiu de rutină al FBI care presupunea chestionarea unui fost ofițer de informații. Acceptarea de către mine a acestui gest a fost foarte benefică pentru primirea unor informații vitale suplimentare. Mă întreb mereu câte informații aș mai fi primit de la această persoană dacă m-aș fi temut de atingere sau de ținerea mâinii unui alt bărbat.

bărbatul gazdă, în loc să dea mâna cu ei, îi va

săruta pe amândoi obraji. Toate aceste forme de salut sunt tot atâtea modalități firești de exprimare a sentimentelor autentice cum este și strângerea de mână cu care sunt obișnuiți americanii. Eu mă simt onorat când un bărbat arab sau asiatic se oferă să dea mâna cu mine pentru că știu că este un semn de înalt respect și de încredere. Acceptarea acestor diferențe culturale este primul pas pentru a înțelege mai bine și a aprecia diversitatea.

## **Evitați gesturile mâinii care îi pot ofensa pe ceilalți**

În multe țări din lume, îndreptarea unui deget către o persoană este considerat ca unul dintre cele mai ofensive gesturi pe care le poate face cineva. Studiile arată că oamenilor nu le place când cineva arată cu degetul spre ei (vezi figura 46). În școli, dar și în curțile închisorilor, arătatul cu degetul este de cele mai multe ori precursorul multor



Încăierări. Părinții trebuie să fie foarte atenți când vorbesc cu copiii lor, să evite acest gest în

timp ce le spun „știu că tu ai făcut-o”. A arăta cu degetul spre copil îi este acestuia atât de neplăcut, încât îi poate chiar distrage atenția de la ceea ce i se spune în timp ce creierul lui procesează ostilitatea mesajului (vezi caseta 38).

Arătatul cu degetul în direcția cuiva este doar unul din multitudinea gesturilor ofensatoare pe care o persoană le poate face cu mâna sau cu degetele. Evident, unele sunt atât de cunoscute încât nu mai au nevoie de comentariu suplimentar, cum ar fi degetul mijlociu ridicat în sus. Pocnirea degetelor către cineva este de asemenea considerată nepoliticoasă; nu trebuie să încercați vreodată să atrageți atenția cuiva folosind același gest cu care vă chemați câinele. În timpul procesului lui Michael Jackson din 2005, jurații nu au apreciat deloc gestul de pocnire din degete făcut către ei de mama uneia dintre victime; efectul a fost negativ. Pentru cei care sunt interesați să citească mai multe despre gesturile făcute cu mâna din întreaga lume, le recomand să citească: *Bodytalk: The Meaning of Human*

*Gestures*, de Desmond Morris și *Gestures: The Do's and Taboos of Body Language Around the World*, de Roger E. Axtell. Aceste două cărți minunate vă vor deschide ochii privind diversitatea gesturilor din lumea întreagă și importanța mâinilor în exprimarea emoțiilor umane.

### **Caseta 38: NU-MI PLACE CE-MI ARĂȚI!**

Cercetările efectuate cu focus grupuri au arătat că avocatul acuzării trebuie să fie foarte atent când arată spre acuzat folosind degetul arătător în timpul declarațiilor. Juraților nu le place să vadă un astfel de comportament deoarece, în opinia lor, avocatul nu și-a câștigat dreptul să arate cu degetul până când nu și-a dovedit acuzațiile. Este mult mai bine să îndrepte către acuzat toată mâna (cu palma în sus) decât degetul. După prezentarea dovezilor, avocatul acuzării poate arăta spre acuzat cu degetul în

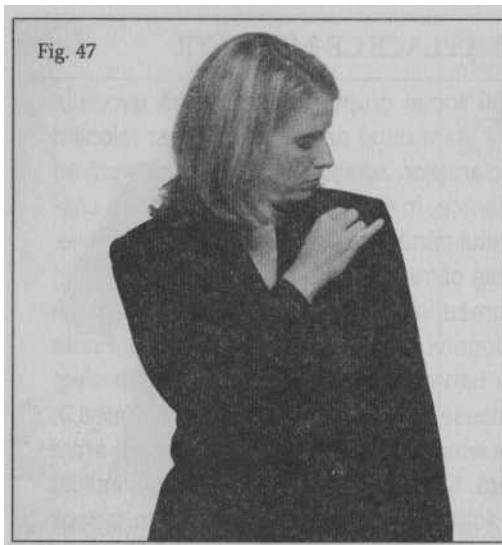
timpul declarațiilor finale. Poate cele spuse mai sus vi se par banalități. Totuși, zeci de cercetări efectuate prin simularea unor procese au arătat că jurații sunt formalști în privința situației descrise. De aceea, eu le spun avocaților să nu arate cu degetul în sala de judecată. Cât despre noi, restul, nu este indicat să folosim acest gest nici cu soțiile noastre sau cu copiii, nici cu colegii de muncă. Pur și simplu este prea ofensiv.

## **Fiți atenți la felul în care vă aranjați înfățișarea în public**

Când suntem preocupați de modul în care arătăm, facem unele gesturi cu care ne aranjăm hainele, părul sau corpul, folosind degetele, îndrăgostiții au obiceiul să-și aranjeze înfățișarea lor sau a partenerului mai des decât alte persoane. Intimitatea îi permite partenerei să înlătore cu delicatețe un fir de ață de pe mâneca lui, în timp ce el poate îndepărta ușor o firimitură

de mâncare rămasă în colțul gurii ei. Acest comportament se poate observa cu ușurință și între mamă și copil – nu numai la oameni, ci și la alte mamifere și la păsări – ca semn al afecțiunii și intimității. Când întâlnim astfel de gesturi în cadrul unei relații, numărul și frecvența lor reprezintă un bun barometru al legăturii dintre parteneri și al nivelului de intimitate permis. Comportamentul acesta poate induce totuși și percepții negative. De exemplu, este nepoliticos și lipsit de respect ca o persoană să dea o atenție prea mare aranjării propriiei înfățișări atunci când ar trebui să-și asculte interlocutorul (vezi figura 47). În plus, există printre aceste gesturi unele care sunt percepute ca fiind mai tolerabile la nivel social decât altele. Este acceptabil să ne luăm o scamă de pe haină în timp ce ne aflăm în autobuz, dar tăierea unghiilor în public este cu totul altceva. Mai mult, ceea ce într-o cultură sau într-un anumit loc este permis la nivel social ca gest de aranjare, s-ar putea să nu fie îngăduit și în altă conjunctură. Este de asemenea

Fig. 47



Aranjarea aspectului personal este uneori acceptabilă. Dar când ceilalți vorbesc cu noi, este un gest necuviincios.

necuviincios să aranjați înfățișarea altei persoane atunci când în relația respectivă nu există nivelul de intimitate care să permită acest comportament.

## **Aspectul mâinilor**

Uitându-te la mâinile oamenilor, îți poți da seama câteodată ce fel de muncă au sau în ce tip de activități sunt implicați. Mâinile persoanelor care sunt angajate într-o muncă fizică sunt de

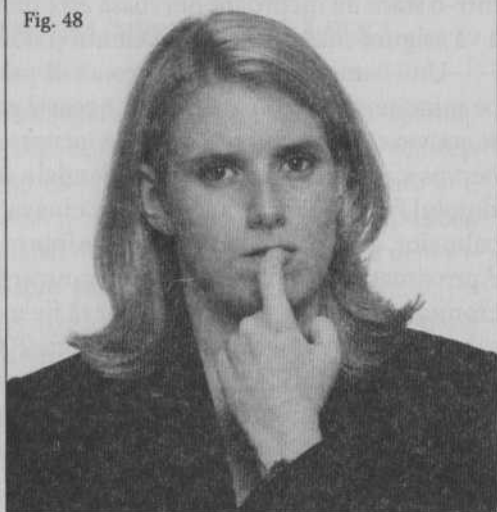


obicei mai aspre și bătătorite. Cicatricile ne pot sugera că cineva lucrează la o fermă sau pot fi urme ale unor răni căpătate pe terenul de sport. Poziția mâinilor unei persoane pe lângă corp, când aceasta stă în picioare, ne poate indica o experiență militară anterioară. Un cântăreț la chitară poate avea bătăături pe vârfurile degetelor unei mâini.

Aspectul mâinilor ne indică de asemenea cât de multă grijă le acordăm și felul în care percepem convențiile sociale. Mâinile pot fi extrem de îngrijite sau, din contră, murdare.

Roaderea unghiilor este percepută în general ca un semn de nesiguranță sau nervozitate.

Fig. 48



Unghiile pot fi perfect curățate sau mizerabile. Unghiile lungi la bărbați pot părea ieșite din comun sau un semn de efeminare. Roaderea unghiilor este un semn de nervozitate sau nesiguranță (vezi figura 48). Deoarece creierul se concentrează atât de mult asupra mâinilor, ar trebui să acordați o atenție sporită igienei acestora, deoarece și ceilalți o vor face.

### **Învățați cum să vă descurcați când aveți palmele transpirate**

Nimănui nu-i place să dea mâna cu cineva care are palma transpirată, așa că îi sfătuiesc pe cei cărora li se întâmplă acest fenomen când întâlnesc alte persoane (mai ales oameni importanți cum ar fi un potențial angajator, viitorii socrii, persoane sus-puse) să își ștergă palmele înainte de a da mâna. Transpirația palmelor nu apare numai atunci când ne este foarte cald, ci și când suntem nervoși sau stresați. Când întâlniți pe cineva care are palmele transpirate, vă puteți da

seama că se află într-o stare de stres (deoarece activarea sistemului limbic ne face să transpirăm). Folosiți această oportunitate pentru a câștiga câteva puncte în plus în relațiile interpersonale, ajutând cu delicatețe respectiva persoană să se calmeze. Liniștirea cuiva care se află într-o stare de încordare nervoasă este una dintre cele mai bune căi de a vă asigura relații sincere, eficiente și de succes.

Unii oameni cred în mod eronat că palmele transpirate îi dau de gol pe mincinoși. Nu este deloc așa. Aceeași parte a sistemului nervos care se activează în timpul reacțiilor de încremenire, luptă sau fugă (sistemul nervos simpatic) guvernează și glandele sudoripare. Deoarece până și simplul fapt de a face cunoștință cu cineva poate determina transpirația palmelor, acest fenomen *nu trebuie* interpretat ca indiciu al minciunii. Aproximativ 5 din populație transpiră abundent, iar transpirația cronică a unora face ca palmele lor să fie mereu umede (stare cunoscută sub numele de *hiperhidroza*) (Collett, 2003,11).

Palmele transpirate nu sunt un semn de minciună. Pot indica doar stresul și, în anumite cazuri, o dereglare genetică. Fiți atenți când evaluați motivul pentru care palmele cuiva sunt umede. Deși anumite surse susțin că persoana minte dacă are palmele transpirate, pur și simplu nu este adevărat.

## **INTERPRETAREA LIMBAJULUI NONVERBAL AL MÂINILOR**

Până aici am examinat felul în care mișcările mâinilor și înfățișarea lor influențează felul în care ne percep ceilalți. Acum, haideți să vedem cum anumite gesturi ale mâinilor ne pot ajuta să interpretăm ceea ce gândesc și simt alți oameni. Voi începe cu câteva comentarii generale despre modul în care mâinile ne pot oferi informații, iar apoi mă voi ocupa de anumite comportamente specifice care denotă un grad înalt sau scăzut de încredere și care pot fi extrem de utile pentru a-i înțelege pe ceilalți.

## **Nervozitatea mâinilor transmite informații importante**

Mușchii care controlează mâinile și degetele sunt destinați să execute mișcări precise și extrem de fine. Când sistemul limbic este activat și noi suntem stresați și nervoși, secrețiile abundente de neurotransmițători și hormoni, cum ar fi adrenalina (sau epinefrina) pot cauza tremurul necontrolat al mâinilor. Mâinile pot tremura și când auzim, vedem sau gândim ceva care poate avea consecințe dezastruoase. Obiectele pe care le ținem în mână par să sporească acest tremurat, transmițând mesajul „sunt foarte stresat” (vezi caseta 39). Acest comportament este cel mai bine observat când persoana ține în mână un creion sau o țigară ori

|   |
|---|
| <p><b>Caseta 39: NU IESE FUM (NERVOS)<br/>FĂRĂ FOC!</b></p> |
|---|

În timpul muncii de investigare a unui caz major de spionaj, interogam un individ de la care speram să obținem unele informații legate de acest caz. În timp ce-l priveam, și-a aprins o țigară și a început să fumeze. Nu aveam niciun indiciu real referitor la posibila sa legătură cu cazul; nu existau martori, nici vreo informație semnificativă, ci doar idei vagi despre eventualele persoane implicate. Pe durata întrevederii, am adus în discuție numele mai multor persoane care erau de interes pentru FBI și pentru armată în această situație. Ori de câte ori menționam numele unui anumit individ, Conrad, țigara se mișca în mâna lui de parcă ar fi fost acul unui poligraf. Pentru a verifica dacă era ceva întâmplător sau cu adevărat semnificativ, am menționat și alte nume, testându-i reacțiile; nu a existat niciuna. Cu toate acestea, în patru ocazii diferite când am menționat numele Conrad, mâna cu țigara începea să tremure.

Pentru mine a fost suficient ca să-mi dau seama că exista ceva la mijloc între interogat și Conrad, mai mult decât știam noi. Tremurul țigării era o reacție limbică la o amenințare. Era de asemenea un indiciu că acest individ se simțea oarecum în pericol auzind acest nume pronunțat de anchetator; ceea ce însemna fie că avea informații despre ceva dubios, fie că era implicat direct în infracțiune.

La începutul interogatoriului, nu știam dacă această persoană era sau nu implicată în cazul nostru, deoarece, sincer să fiu, nu aveam suficiente informații. Singurul lucru care ne-a convins să continuăm investigația cu alte interogatorii a fost faptul că a reacționat la un singur nume cu un „tremur al mâinii”. Poate că fără acest indiciu ar fi scăpat de justiție. În final, după mai multe interogatorii luate în decursul unui an, și-a recunoscut complicitatea cu Conrad în activități de spionaj și ulterior și-a mărturisit toate delictele.

un obiect de dimensiuni relativ mari, dar ușor, ca o foaie de hârtie. Obiectul va începe să se miște sau să tremure imediat după finalizarea frazei sau a evenimentului care a creat acea situație stresantă.

Emoțiile pozitive pot cauza și ele tremuratul mâinilor, fie că ținem în ele un bilet câștigător la Loto, fie că avem o mână câștigătoare la poker. Când suntem cu adevărat entuziasmați, mâinile tremură, câteodată incontrollabil. Sunt reacții declanșate de sistemul limbic. La aeroport, în timp ce părinții, soții și ceilalți membri ai familiei așteaptă nerăbdători reîntoarcerea fiului din armată sau a unei rude, mâinile lor tremură deseori de emoție. Ei pot reduce tremuratul, apucând sau ținând mâna altei persoane, încrucișându-și brațele și ținând mâinile dedesubtul lor sau strângându-le una în alta la nivelul pieptului. Pe vechile înregistrări ale primei vizite a trupei Beatles în America pot fi văzute o mulțime de fete care își strâneau mâinile la piept



pentru a reduce tremuraturul provocat de entuziasmul lor extrem.

Evident, trebuie ca mai întâi să aflați dacă mâinile tremură din cauza fricii sau a bucuriei, situând gestul în *context* - așadar examinând circumstanțele în care a apărut. Dacă este însoțit de alte gesturi de calmare, cum ar fi atingerea gâtului sau strângerea buzelor, aș fi înclinat să bănuiesc că tremuraturul este corelat mai degrabă cu o stare de încordare nervoasă decât cu ceva pozitiv.

Trebuie menționat că mâinile tremurânde sunt relevante în comunicarea nonverbală numai atunci când reprezintă o schimbare față de registrul normal de mișcări ale unei persoane. Dacă mâinile cuiva tremură mereu - cum se întâmplă la băutorii de cafea înrăiți sau la dependenții de droguri sau de alcool -, atunci tremuraturul, deși aduce o serie de informații, face parte din comportamentul nonverbal de bază al acelei persoane. La fel se întâmplă în cazul celor care suferă de anumite boli neurologice (cum ar fi, de exemplu, boala

Parkinson)), când tremuratul mâinii nu indică starea lor emoțională. De fapt, dacă o astfel de persoană se oprește deodată din tremurat pentru un moment, ne indică o încercare deliberată de a se concentra mai bine asupra unui subiect menționat (Murray, 2007). Rețineți, *schimbarea* în comportament este cea care contează cel mai mult.

Ca o regulă generală, trebuie analizat cu atenție orice tremurat al mâinilor care începe și se oprește brusc sau este înregistrat ca o deviere de la comportamentul de bază. Luarea în considerare a contextului în care apare acest tremurat, precum și a altor indicii care pot susține o anumită interpretare vă va îmbunătăți abilitatea de a descifra corect starea unei persoane.

## **GESTURI ALE MÂINILOR CARE SEMNIFICĂ ÎNCREDEREA ÎN SINE**

Gesturile de încredere în sine reflectă un grad ridicat de confort al creierului și de siguranță

personală. Câteva indicii obținute din posturile mâinilor ne dau de înțeles că persoana se simte bine în situația respectivă.

## **Unirea vârfurilor degetelor**



Unirea vârfurilor degetelor ambelor mâini (vezi figura 49) poate fi considerată printre cele mai puternice indicii ale încrederii în sine. Gestul presupune atingerea degetelor răsfirate corespondente ale ambelor mâini, într-un gest oarecum asemănător cu poziția mâinilor pentru

rugăciune, însă în care palmele pot să nu se atingă. În limba engleză acest gest se numește *steepling* (*steeple* însemnând turlă, clopotniță), deoarece mâinile formează o structură care amintește de turla unei biserici. În Statele Unite, femeile au tendința de a-și uni mâinile la nivelul taliei, fapt care face ca poziția lor să fie mai greu de observat. Bărbații au tendința de a-și uni mâinile la un nivel mai înalt (în zona pieptului), gestul devenind în acest fel mai vizibil și mai puternic.

Unirea vârfurilor degetelor înseamnă că sunteți încrezători în ceea ce gândiți sau în poziția în care vă aflați. Le arată celorlalți exact felul în care vă simțiți față de un anumit subiect și cât de dăruți sunteți propriului punct de vedere (vezi caseta 40). Oamenii cu un statut social ridicat (avocați, judecători, doctori) folosesc destul de des acest gest ca parte din repertoriul lor comportamental zilnic, datorită încrederii în sine și în propriul statut. Fiecare dintre noi am făcut acest gest la un moment dat, existând însă

diferențe în privința frecvenței și stilului. Unii îl fac tot timpul; alții foarte rar; unii îl modifică puțin (atingându-și degetele mari și arătătoarele, iar pe celelalte împletindu-le). Unii fac gestul sub masă, iar alții la vedere, în fața interlocutorului; există chiar și persoane care își unesc degetele deasupra capului, ca într-un coif.

Cei care nu sunt conștienți de semnificația puternică a acestui gest pot păstra postura respectivă perioade lungi de timp, mai ales dacă circumstanțele sunt pozitive pentru ei. Chiar dacă știu că unirea degetelor este un indiciu nonverbal, tot le este greu să-și ascundă gestul. La aceste persoane, sistemul limbic a creat o reacție automată atât de puternică, încât gestul respectiv este dificil de evitat, deoarece când o persoană este entuziasmată uită să-și monitorizeze și să-și controleze reacțiile.

Circumstanțele se pot schimba repede, iar odată cu ele se modifică și reacțiile noastre față de diverse lucruri și oameni. În aceste cazuri putem trece cât ai clipi din ochi de la postura mâinilor cu

degetele unite la vârf, care sugerează încrederea în sine, la un alt gest, care trădează o încredere scăzută. Când ne este zdruncinată încrederea în noi înșine sau când îndoiala își face loc în mintea noastră, putem observa cum degetele se împletesc, ca într-un fel de rugăciune (vezi figura 50). Aceste schimbări de comportament nonverbal se produc foarte repede și reflectă foarte precis și imediat reacțiile noastre interne la schimbarea situațiilor. Cineva poate trece de la postura cu vârfurile degetelor unite (încredere mare) la cea cu degetele împletite (încredere scăzută) și înapoi (încredere mare), scoțând în evidență fluxul și refluxul siguranței și îndoielii.

Fig. 50



„Frângerea mâinilor” este un gest universal, care arată că suntem stresați sau îngrijorați.

Și dumneavoastră puteți valorifica postura mâinilor cu vârfurile degetelor unite pentru a avea un impact pozitiv. Este un gest atât de puternic pentru transmiterea mesajului de încredere în sine și siguranță, încât este greu să provoci o persoană care adoptă acest limbaj nonverbal. Utilizarea acestui gest este foarte utilă; oratorii și agenții de vânzări o fac foarte des pentru a scoate în evidență anumite lucruri, așa cum ar trebui să procedeze oricine care vrea să sublinieze un punct de vedere important. Apelați la acest gest ori de câte ori aveți nevoie – la interviul de angajare, în timpul prezentării unui material la o consfătuire

sau pur și simplu când discutați diverse subiecte cu prietenii.

De prea multe ori, în cadrul unor întâlniri profesionale, văd femei care își unesc degetele sub masă sau prea jos, subminându-și încrederea autentică pe care o au din start. Sper ca, odată cu recunoașterea puterii acestui gest ca indicator al siguranței, competenței și încrederii în sine – caracteristici pe care majoritatea indivizilor își doresc să se știe că le posedă –, din ce în ce mai multe femei să adopte acest gest și deasupra mesei.

#### **Caseta 40: JURAȚII AU ÎNCREDERE ÎN LIMBAJUL MÂINILOR**

Puterea comportamentului nonverbal poate fi cercetată studiind impactul gestului de unire a vârfurilor degetelor în diferite situații. Această postură a mâinilor este utilă, de exemplu, pentru cei ce depun mărturie în sala de judecată;



utilizarea ei este indicată mai ales când este de față un expert. Martorii ar trebui să folosească gestul pentru a accentua un punct de vedere sau pentru a-și manifesta încrederea puternică în afirmațiile făcute. Procedând astfel, depozitia lor poate avea în ochii juraților o greutate mai mare decât dacă și-ar ține mâinile pe genunchi sau dacă și-ar împleti degetele. Este interesant că atunci când avocatul face gestul de unire a degetelor în timpul depozității unui martor, valoarea acesteia este sporită, deoarece avocatul este perceput ca fiind încrezător în afirmațiile martorului. Când jurații îi văd pe martori că își frâng mâinile sau își țin degetele împletite, tind să le interpreteze gesturile drept nervozitate sau, destul de des din păcate, minciună. Este important de știut că atât persoanele sincere, cât și cele mincinoase adoptă aceste posturi ale mâinilor și de aceea ele nu trebuie asociate automat cu minciuna. Este recomandat persoanelor care depun mărturie să-și țină mâinile cu vârfurile degetelor unite sau în formă

de cupă fără să-și împletească degetele, deoarece în acest fel vor fi percepute ca fiind mai autoritare, mai încrezătoare și mai sincere.

## **ROLUL DEGETULUI MARE ÎN CADRUL LIMBAJULUI NONVERBAL**

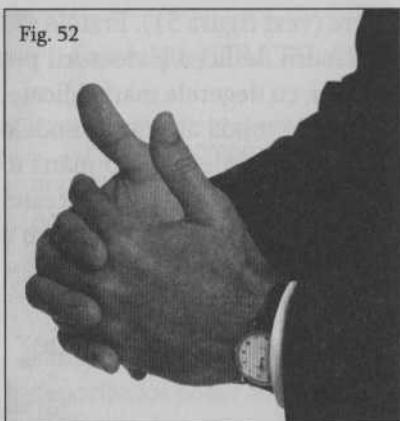
Este interesant cum limbajul verbal îl reflectă uneori, ca într-o oglindă, pe cel nonverbal. Când criticii apreciază un film arătându-și ambele degete mari ridicate își exprimă încrederea în calitatea sa deosebită. Ridicarea concomitentă a degetelor mari este aproape întotdeauna un semn nonverbal de încredere deosebită. Interesantă este și asocierea gestului cu un statut ridicat. Uitați-vă la fotografiile lui John F. Kennedy și observați cât de des își ținea mâinile în buzunarele hainei, cu degetul mare la vedere (vezi figura 51). Fratele său Bobby avea același obicei. Avocații, profesorii de liceu și doctorii pot fi văzuți deseori apucându-și reverele hainei, cu degetele mari

ridicate. Există un faimos lanț național de studiouri de modă ale cărui modele feminine sunt invariabil fotografiate ținându-și gulerul cu o mână al cărui deget mare este ridicat. Aparent, echipa de marketing a acestei companii cunoaște și ea semnificația degetelor mari ridicate pentru a semnala încrederea crescută sau un înalt statut social.

## **Gesturi cu degetele mari care denotă încredere în sine și un statut înalt**

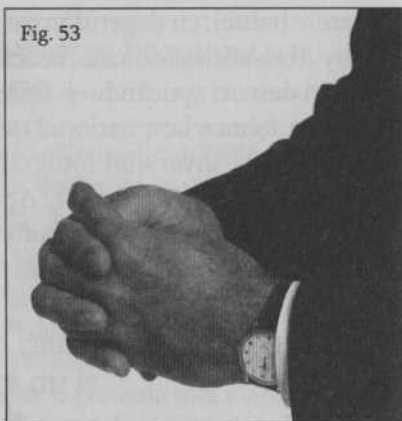
Când oamenii țin degetul mare ridicat, este un semn că se consideră persoane importante și/sau sunt extrem de încrezători în situația curentă sau în ceea ce

Fig. 52



Degetele mari ridicate sunt de obicei un bun indicator al gândurilor pozitive. În timpul unei conversații ele pot fi foarte mobile.

Fig. 53



Degetele mari pot dispărea dintr-odată, ca în imagine, atunci când nu se discută despre ceva important sau când emoțiile devin negative.

Fig. 51



Deseori, la indivizii cu statut social înalt, putem observa degetul mare ieșind din buzunar ca un gest de etalare a încrederii de sine.

gândesc (vezi figurile 52 și 53). Ridicarea

degetului mare este un alt gest care „sfidează gravitația”, un tip de comportament nonverbal asociat cu confortul și încrederea de sine sporită. De obicei, împletirea degetelor semnifică o lipsă de încredere în sine, excepție făcând situația când degetele mari sunt ținute în sus. S-a observat că cei care obișnuiesc să-și țină deseori degetele mari ridicate sau să le evidențieze într-un fel au tendința generală de a fi mai prezenți în mediul lor, mai ageri în gândire și cu spirit de observație mai pronunțat. Observați dacă profilul de mai sus se potrivește persoanelor cunoscute de dumneavoastră care adoptă mai des acest gest. În mod obișnuit, nimeni nu stă cu degetele mari în sus, de aceea, ori de câte ori le observați la cineva, puteți fi aproape siguri de existența unor sentimente pozitive.

## **Gesturi cu degetele mari care denotă lipsă de încredere și un statut modest**

Lipsa de încredere în sine poate fi evidențiată

când o persoană (de obicei bărbat) își ține degetele mari în buzunare și pe celelalte le lasă afară (vezi figura 54). Mai ales la serviciu, acest semnal nonverbal spune

„Sunt foarte nesigur pe capacitățile mele”. Liderii sau cei care dețin un alt tip de control nu manifestă acest comportament atunci când lucrează sau când se achită foarte bine de îndatoririle lor. Un individ cu statut înalt poate adopta pentru scurt timp acest gest când se relaxează, dar niciodată când este „în acțiune”. Aproape întotdeauna este un indiciu al lipsei de încredere în sine și al statutului modest.

Mișcările și pozițiile degetelor mari sunt atât de clare, încât ne ajută să ne dăm seama ușor și corect cine se simte bine într-o anumită împrejurare și cine are o problemă. Am văzut oameni care s-au prezentat excelent în fața celorlalți, performanță punctată prin unirea vârfurilor degetelor, dar care, când un ascultător a scos la iveală o eroare în discursul lor, și-au introdus degetele mari în buzunare. Acest tip de

gesturi au reminiscențe din comportamentul copilului care stătea în fața unei mame supărate. Mișcarea respectivă arată că cineva a trecut rapid de la o încredere sporită la una scăzută (vezi caseta 41).

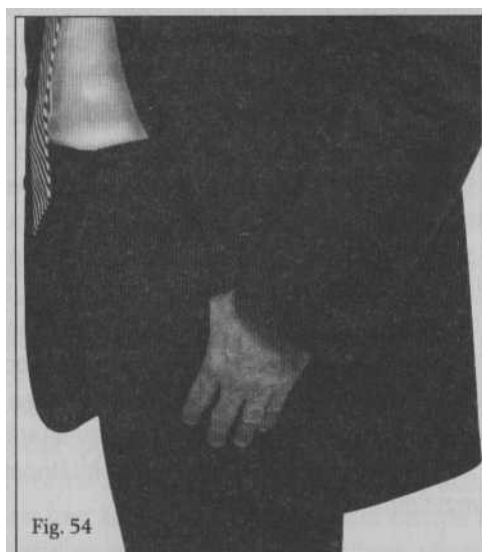


Fig. 54

Degetele mari în buzunare indică un statut modest și încredere de sine scăzută. Persoanele cu autoritate ar trebui să evite acest gest, deoarece transmite un mesaj nedorit.

## **Caseta 41: MESAJUL GREȘIT TRANSMIS DE DEGETELE MARI**

Pe când stăteam într-un renumit hotel din Bogotá, Columbia, directorul general al acestuia mi-a spus că angajase recent câțiva paznici, dar ceva nu-i plăcea la ei, deși nu-și dădea seama despre ce era vorba. Știind că lucrasem ca agent FBI, m-a întrebat dacă observ ceva neobișnuit la noii săi membri ai echipei. Ne-am dus afară unde era locul paznicilor și am aruncat repede o privire. Directorul a observat că, deși aveau uniforme noi și încălțămintea lustruită, ceva nu era în regulă. Am fost de acord că uniformele lor arătau profesionist, dar am scos în evidență că ei stăteau cu degetele mari în buzunare, gest care îi făcea să pară slabi și incompetenți. La început directorul nu părea să dea atenție spuselor mele, până când l-am pus să adopte chiar el acea postură. Imediat a spus: „Ai dreptate. Seamănă



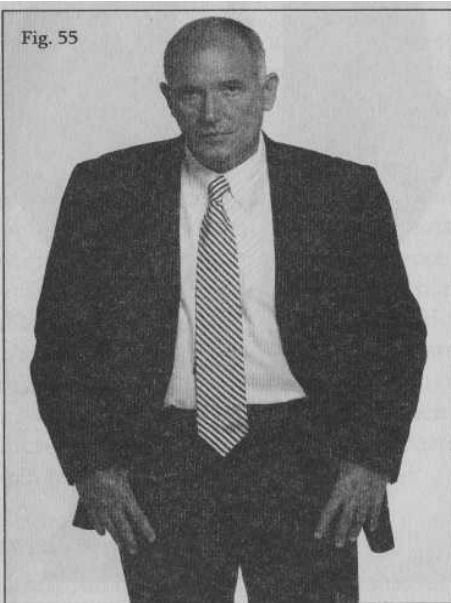
cu niște copii mici care își așteaptă mama să le spună ce să facă”. A doua zi paznicilor li s-a arătat ce postură să adopte pentru a avea un aer de autoritate (mâinile la spate, bărbia ridicată) fără să pară amenințatori pentru clienții hotelului. Câteodată lucrurile mărunte pot însemna mult. În acest caz, dispariția de la vedere a degetelor mari devenise un puternic indicator al încrederii scăzute în propriile capacități - exact invers față de ceea ce te aștepți să vezi la o forță de securitate, mai ales din Bogotá, Columbia.

Încercați și dumneavoastră următorul experiment. Stați cu degetele mari în buzunare și întrebați oamenii ce cred despre dumneavoastră. Comentariile lor vă vor confirma că această postură denotă o atitudine slabă și deloc încrezătoare. Nu veți vedea niciodată un candidat la președinție sau un lider dintr-o anumită țară stând cu degetele mari în buzunare. Acest gest nu se întâlnește la indivizii încrezători

(vezi figura 55).

Ținerea degetelor mari  
în buzunare, postură percepută  
de obicei ca semnal  
de insecuritate sau disconfort  
social, transmite imediat acest  
mesaj și de aceea trebuie evitată.

Fig. 55



## **Marcarea organelor genitale**

Câteodată bărbații, în mod inconștient, își introduc degetele mari în interiorul beteliei pantalonilor, de o parte și de alta a fermoarului, fie pentru a-și ridica pantalonii, fie chiar lăsându-le pe loc, în timp ce restul degetelor coboară în jos, ca și cum ar marca organele genitale (vezi

figura 56). Marcarea organelor genitale este un gest puternic de dominație. În esență spune: „Ia priviți, sunt un bărbat viril!”



Nu la multă vreme după ce am început să scriu această carte, discutam despre acest gest în timp ce predam unei echipe FBI din Quantico, Virginia. Participanții l-au luat în derâdere, afirmând că niciun bărbat nu ar putea fi atât de ostentativ în privința propriei sexualități, mai ales

inconștient. Chiar în ziua următoare, unul dintre ei s-a întors în clasă și le-a spus colegilor că a observat la toaletă un student care, în fața oglinzii, s-a aranjat, și-a pus ochelarii și doar pentru un moment și-a marcat organele genitale cu mâinile înainte să iasă cu o alură mândră din toaletă. Sunt convins că acea persoană nici nu se gândea la gesturile pe care le făcea. Dar, de fapt, gestul de marcare a organelor genitale apare mai des decât am crede, și nu numai în filmele din Vestul sălbatic.

## **GESTURI ALE MÂINILOR CARE INDICĂ STRESUL SAU O ÎNCREDERE SCĂZUTĂ**

Gesturile care simbolizează slaba încredere în propriile capacități reprezintă exact opusul celor prezentate până acum, reflectând disconfortul creierului, insecuritatea și îndoiala de sine. Ele ar trebui să ne dea de veste că acea persoană trăiește sentimente negative din cauza unei situații nedorite sau a gândurilor care-i induc o

stare de îndoială sau o încredere limitată.

## **Încremenirea mâinilor**

Cercetările ne spun că mincinoșii au tendința de a recurge la gesturi mai puține, atingeri mai puține și că își mișcă brațele și mâinile mai puțin decât persoanele oneste (Vrij, 2003,65). Aceste rezultate sunt în concordanță cu reacțiile sistemului limbic. În fața amenințării (în acest caz dezvăluirea unei minciuni), ne mișcăm mai puțin sau chiar încremenim pentru a nu atrage atenția. Acest comportament este destul de des observat în timpul conversației: brațele cuiva își reduc foarte mult mișcările când persoana respectivă spune o minciună, spre deosebire de cazul în care spune adevărul, când gesturile sale sunt mult mai libere. Deoarece aceste schimbări sunt controlate de sistemul limbic, nu de partea rațională a creierului, le puteți acorda mai multă încredere decât cuvintelor. Ele indică ceea ce se întâmplă cu adevărat în mintea persoanei care vorbește (vezi

caseta 42). Așadar, fiți atenți la momentele în care mâinile și brațele încremenesc dintr-odată; ele spun foarte multe despre ceea ce se întâmplă în mintea acelei persoane.

## **Frângerea mâinilor**

Când oamenii își frâng mâinile sau își împletesc degetele, mai ales ca reacție la un comentariu semnificativ, la un eveniment sau o schimbare din mediul lor, este un semn care indică stresul sau încrederea scăzută (vezi figura 50). Aceste gesturi de calmare, observate la oamenii de pe întreg globul, aduc oarecum cu postura mâinilor în timpul unei rugăciuni – și poate la nivel inconștient chiar asta se petrece. Pe măsură ce gestul frângerii mâinilor crește în intensitate, culoarea pielii se poate schimba, albindu-se, din cauza faptului că sângele este îndepărtat din punctele de presiune. Lucrurile devin chiar serioase atunci când se manifestă acest comportament.

## **Frecarea mâinilor**

O persoană aflată într-o stare de îndoială (care este cu un grad mai jos decât încrederea scăzută) sau de stres moderat își va freca ușor palmele (vezi figura 57). Dacă situația devine mai stresantă sau nivelul de încredere este în scădere, veți vedea cum deodată mângâierea ușoară a palmelor cu degetele se va

### **Caseta 42: O EXPERIENȚĂ LIPSITĂ DE MIȘCARE**

Tendința mincinoșilor de a face gesturi mai puțin animate a fost principalul motiv pentru care nu am crezut-o pe o tânără femeie care le-a spus ajutoarelor șerifului local că fiul său de șase luni a fost răpit în parcare de la Wal-Mart din Tampa, Florida. În timp ce femeia își spunea povestea, o observam din camera de

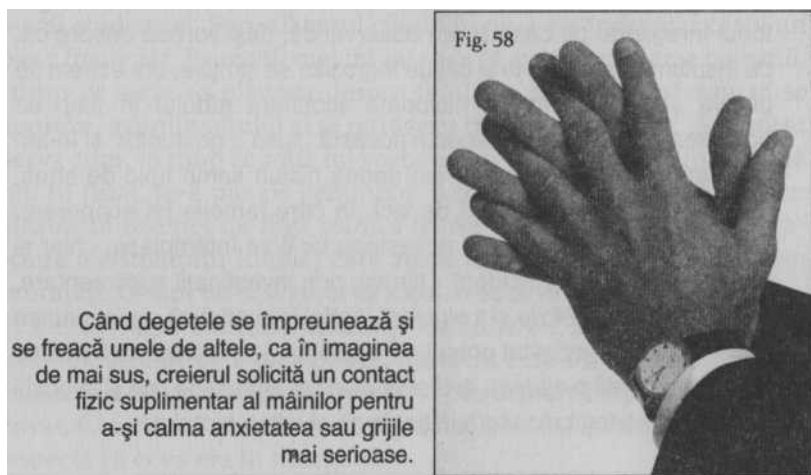
monitorizare. După ce am fost martor la depoziția ei, le-am spus investigatorilor că nu o credeam în totalitate; reacțiile ei erau prea reținute. Când oamenii spun adevărul, fac tot ce le stă în putință pentru a se asigura că sunt înțeleși. Gesticulează mult cu brațele, mimica feței este foarte mobilă și ei sunt extrem de expresivi. În cazul acestei suspecte nu se întâmpla așa. O mamă iubitoare și înnebunită de durere care ar fi repovestit întâmplările teribile legate de răpirea copilului le-ar fi însoțit de gesturi demonstrative și înfocate. Absența acestora ne-a alertat. Până la urmă, femeia a recunoscut că și-a omorât copilul sufocându-l cu un sac de gunoi din plastic. Povestea cu răpirea era pură ficțiune. Reacția ei de încremenire, declanșată de sistemul limbic care i-a restrâns mișcărilor, i-a trădat minciuna.





transforma într-o frecare mai spectaculoasă, cu degetele împreunate (vezi figura 58). Împletirea degetelor este un indicator clar de stres major pe care l-am observat în cele mai dure interogatorii - atât în cadrul FBI, cât și la persoanele care au depus mărturie în fața Congresului. Imediat ce apare un subiect delicat, degetele se îndreaptă și se împreunează, iar mâinile încep să se frece una de alta. Bănuiesc că acest contact tactil sporit dintre mâini îi furnizează creierului mai multe mesaje de calmare.

## Atingerea gâtului



Am ales să vorbesc și despre atingerea gâtului în acest capitol referitor la indiciile oferite de brațe deoarece, dacă veți urmări mâinile cuiva cu atenție, le veți vedea deseori ajungând și în regiunea gâtului. Oamenii care își ating gâtul (în orice parte a sa) în timp ce vorbesc fie au un nivel al încrederii în sine mai scăzut decât cel normal, fie încearcă să se elibereze de stres. Acoperirea zonei gâtului și a scobiturii de la baza lui în momentele de stres este un indicator universal și

puternic al faptului că a apărut un element considerat

de creier amenințător, inacceptabil, neliniștitor, contestabil sau emoțional. Nu are nicio legătură cu minciuna, deși oamenii care mint pot manifesta și ei un astfel de comportament în situații neliniștitoare. Așadar, urmăriți mâinile unei persoane pentru a afla când apar sentimente de disconfort și stres. Atunci mâinile se ridică și ating sau acoperă gâtul.

Nu pot să vă spun exact de câte ori am văzut un astfel de comportament și totuși cei mai mulți oameni nu sunt conștienți de semnificația sa (vezi caseta 43). Recent discutam cu un prieten în afara sălii de conferință, când o femeie a ieșit din sală, având într-o mână telefonul mobil, iar cu cealaltă acoperindu-și scobitura gâtului. Prietenul a continuat discuția ca și când nimic nu s-ar fi întâmplat. Când femeia și-a încheiat conversația telefonică, am spus: „Ar fi bine să mergem și să

vedem ce s-a întâmplat, ceva nu este în regulă! ”. Bineînțeles, unul dintre copiii ei venise de la școală cu febră mare și ea trebuia să plece acasă de urgență. Atingerea gâtului este unul dintre acele gesturi pe care vă puteți baza oricând, pentru că este clar și de încredere. De aceea merită să-i acordați o atenție sporită.

### **Caseta 43: ÎNGLODATĂ ÎN MINCIUNI PÂNĂ LA GÂT**

Câteodată neacoperirea gâtului poate fi de asemenea un indiciu. Am ajutat cândva, într-o secție locală a forțelor de ordine, la un caz care implica și un pretins viol. Femeia care reclamase această faptă mai anunțase încă trei violuri, pe o perioadă de cinci ani, o situație neverosimilă din punct de vedere statistic. Privind interogatoriul înregistrat pe casetă, am observat că, deși vorbea despre cât de înspăimântată fusese și cât de îngrozitor se simțise, era extrem de pasivă și

nu-și atinsese niciodată scobitura gâtului în timp ce povestea. Mi s-a părut suspectă această „lipsă a gesturilor” și le-am spus anchetatorilor. Femeia nu dădea niciun semn tipic de stres. Investigasem și alte cazuri de viol, în care femeile își acopereau scobitura gâtului în timp ce povesteau ce li se întâmplase, chiar și după mulți ani de la incident. Ulterior, prin investigații suplimentare, cazul femeii impasibile s-a elucidat. Astfel, am aflat că ea inventase totul – fapt care a costat orașul mii de dolari – din cauză că îi plăcea atenția pe care i-o dădeau detectivii care se ocupau de caz și avocații victimei, care toți crezuseră inițial în ea și voiau s-o ajute.

## **Mici gesturi ale mâinilor**

Un *microgestește* un semnal nonverbal rapid care apare atunci când o persoană încearcă să suprimă o reacție firească la un stimul negativ (Ekman, 2003,15). În aceste circumstanțe, cu cât

este mai reflex și mai scurt ca durată, cu atât este mai adevărat. De exemplu, să ne imaginăm că șeful îi spune unui angajat că trebuie să-l ajute și să lucreze tot weekendul deoarece cineva s-a îmbolnăvit. Când aude vestea, nasul angajatului se încrețește sau pe fața lui apare pentru scurt timp un zâmbet deziluzionat. Aceste mici gesturi de neplăcere sunt indicii clare ale sentimentelor persoanei respective. În mod similar, mâinile pot da la iveală și ele astfel de microexpresii care ne pot chiar surprinde (vezi caseta 44).

## **MODIFICĂRILE APĂRUTE ÎN GESTURILE MÂINILOR POT SCOATE LA IVEALĂ INFORMAȚII IMPORTANTE**

La fel ca toate comportamentele nonverbale, schimbările bruște ale mișcărilor mâinilor indică o modificare spontană a gândurilor și sentimentelor unei persoane. Când îndrăgostiții își îndepărtează deodată mâinile în timpul unui prânz, de exemplu, este un semn că s-a întâmplat ceva negativ.

Ascunderea mâinilor se poate face și într-un interval de câteva secunde, dar este un indicator precis și imediat al sentimentelor cuiva.

Și retragerea treptată a mâinii este interesant de observat. Cu ceva timp în urmă, am fost invitat la cină de un cuplu cu care eram prieten din anii studenției. Spre sfârșitul cinei, discuția s-a îndreptat către un subiect financiar. Prietenii mei mi-au spus că aveau probleme cu banii, în timp ce soția se plângea despre felul în care banii păreau să se evaporeze, mâinile soțului ei se retrăgeau treptat de pe masă. Am putut observa cum, în timp ce soția lui vorbea, el și-a tras încet mâinile, până când, în final, le-a pus pe genunchi. Acest fel de distanțare este un indicator al reacției de *fugă psihică* (parte a mecanismului de supraviețuire a sistemului limbic) care apare deseori atunci când suntem amenințați. Gestul mi-a sugerat că soțul avea ceva de ascuns. S-a dovedit că el extrăgea bani din conturile comune ale familiei pentru a-și întreține obiceiul de a juca poker, un viciu care l-a costat ulterior și căsnicia. Gestul de retragere a

mâinilor era urmarea faptului că se știa vinovat. Chiar dacă mișcarea a fost graduală, mi-a fost suficient pentru a suspecta că ceva era în neregulă.

### **Caseta 44: GESTUL DEGETULUI MIJLOCIU ÎN LOC DE CUVINTE**

În cartea sa remarcabilă *Telling Lies*, dr. Paul Ekman își descrie cercetările în cursul cărora a folosit camere video de mare viteză pentru a urmări microgesturile prin care comunicăm la nivel inconștient neplăcerea sau emoțiile adevărate (Ekman, 1991, 129 – 131). Un asemenea microgest observat de dr. Ekman este arătarea degetului mijlociu. Într-un caz de înaltă securitate națională, în care am fost implicat personal ca observator, unul dintre subiecți folosea repetat degetul mijlociu pentru a-și împinge ochelarii pe nas la fiecare întrebare adresată de anchetatorul-șef al Departamentului



de Justiție (pe care îl disprețuia). Acest comportament nu a fost observat și în cazul celorlalți anchetatori, ci doar față de cel pe care subiectul nu îl agreea deloc. La început, nu am crezut că vedeam un astfel de gest, evident dar fugar, care se manifesta atât de clar la adresa unui singur investigator. Din fericire, interogatoriile erau filmate ca parte a probatoriului legal (de exemplu, când subiectul este de acord să coopereze pentru a primi o pedeapsă mai ușoară), astfel încât am putut revedea caseta pentru a avea confirmarea celor văzute.

Poate la fel de interesant a fost și faptul că anchetatorul-șef nu observase gestul degetului mijlociu și când i-am spus despre el a refuzat să accepte că era un indiciu al antipatiei suspectului. Cu toate acestea, când ancheta a luat sfârșit, suspectul a spus cu obidă câteva cuvinte despre cât de mult îl disprețuia pe acesta și era chiar evident că încercase să submineze

interogatoriul din cauza ciocnirii dintre cele două personalități.

Microgesturile mâinilor pot lua diverse forme, cum ar fi de exemplu mișcarea lor de-a lungul coapselor și apoi ridicarea degetului mijlociu în momentul în care palmele ating genunchii. Acest gest a fost observat atât la bărbați, cât și la femei. Repet faptul că aceste mici gesturi apar foarte rapid și pot fi ascunse cu ușurință de alte acțiuni. Căutați-le și nu le treceți cu vederea atunci când le observați. Examinați-le măcar, în context, ca semne ale neplăcerii, ostilității, disprețului sau sfidării.

Una dintre cele mai importante observații pe care le puteți face referitor la mâini este înregistrarea situațiilor când sunt inactive. Atunci când ele încetează să mai ilustreze și să scoată în evidență ceea ce spunem, este un semn al modificării activității creierului (poate din cauza unei lipse de angajament) și un motiv pentru

sporirea atenției și evaluarea situației. Deși, așa cum am mai spus, reducerea mișcărilor mâinilor poate fi un indiciu de minciună, nu trageți imediat această concluzie. Singura informație pe care o puteți afla în momentul în care mâinile devin inactive este aceea că la nivelul creierului a apărut un gând sau un sentiment diferit. Schimbarea poate reflecta pur și simplu mai puțină încredere sau mai puțin interes pentru ceea ce se discută, dintr-o varietate de motive. Rețineți, orice deviere de la comportamentul nonverbal obișnuit al mâinilor – fie că este redus sau amplificat ori apare ceva neobișnuit – trebuie luată în considerare pentru semnificația pe care o poate avea.

## **CONCLUZII LEGATE DE INDICIILE NONVERBALE OFERITE DE MÂINI ȘI DEGETE**

Mulți dintre noi petrec atât de mult timp studiind figurile celor din fața lor, încât nu

utilizează informațiile transmise de mâini. Mâinile sensibile ale oamenilor nu numai că simt și sunt conectate la lumea din jurul nostru, dar ne reflectă și reacțiile față de situațiile respective. Stăm în fața bancherului gândindu-ne dacă ne va acorda împrumutul, cu mâinile în față, degetele împletite ca într-o rugăciune, reflectând tensiunea și nervozitatea din noi. Sau, la o întâlnire de afaceri, mâinile pot adopta postura cu vârfurile degetelor unite, comunicându-le celorlalți că suntem încrezători în propriile forțe. Mâinile pot tremura la menționarea unei persoane care ne-a trădat în trecut. Astfel, mâinile și degetele ne oferă o cantitate imensă de informații. Trebuie doar să observăm și să decodificăm acțiunile lor corect și în context.

Puteți afla ce simte cineva pentru dumneavoastră dintr-o singură atingere. Mâinile sunt transmițători puternici ai stării noastre emoționale. Folosiți-le în propriul dumneavoastră comportament nonverbal și bazați-vă pe ele pentru a vă oferi informații nonverbale valoroase

despre ceilalți.

## **CAPITOLUL ȘAPTE**

### **Canavaua minții**

#### ***Limbajul feței***

În privința emoțiilor, fața noastră este canavaua minții. Ceea ce simțim este comunicat extrem de eficient printr-un zâmbet, printr-o cută a frunții sau prin nenumărate alte nuanțe și detalii faciale. Este o binecuvântare a evoluției, care ne deosebește de celelalte specii și ne conferă statutul de a fi cele mai expresive animale de pe planetă.

Expresiile noastre faciale, mai mult decât orice altceva, servesc ca un fel de limbaj universal – oriunde în lume, „aici” (indiferent ce înseamnă „aici” pentru dumneavoastră) sau în Borneo. Acest limbaj internațional a funcționat ca mijloc practic de comunicare încă de la începuturile omenirii,

pentru a facilita înțelegerea între oamenii care nu aveau un grai comun.

Când îi observați pe ceilalți, vă puteți da seama extrem de repede dacă cineva este surprins, interesat, plictisit, obosit, anxios sau frustrat. Ne uităm la fețele prietenilor noștri și vedem când sunt nemulțumiți, neîncrezători, satisfăcuți, dezamăgiți, încordați sau preocupați. Expresiile faciale ale copiilor ne dau de veste când sunt triști, entuziasmați, surprinși sau nervoși. Nu am fost învățați cum să generăm sau să traducem aceste expresii ale feței, și cu toate acestea le știm cu toții, le folosim, le interpretăm și comunicăm prin intermediul lor.

Având numeroși mușchi care controlează cu precizie gura, buzele, ochii, nasul, fruntea și obraji, fețele umane sunt extrem de bine dotate pentru a produce o imensă varietate de expresii. Se estimează că oamenii pot afișa peste 10.000 de expresii faciale diferite (Ekman, 2003,14 – 15).

Această mobilitate face ca expresiile feței să fie indicii foarte eficiente, și chiar oneste, dacă nu

se intervine în mod conștient asupra lor. Fericirea, tristețea, furia, frica, surpriza, dezgustul, bucuria, ura, rușinea, încordarea și interesul sunt recunoscute universal ca expresii faciale (Ekman, 2003,1 - 37). Disconfortul - fie că îl întâlnim pe fața unui bebeluș, a unui copil, a unui tânăr, a unui adult sau la cineva în vârstă - este recunoscut pe întreg globul; la fel putem distinge expresiile care ne dau de veste că totul este bine.

Cu toate că fețele noastre pot fi foarte sincere când arătăm ceea ce simțim, ele nu ne reprezintă întotdeauna adevăratele sentimente. Se întâmplă acest lucru pentru că putem controla expresiile faciale până la un punct și, în acest fel, putem trișa. De la vârste fragede, suntem educați de părinți să nu „ne strâmbăm” când nu ne place mâncarea din farfurie sau să arborăm un zâmbet fals când salutăm o persoană dezagreabilă. Suntem învățați să mințim prin intermediul feței și astfel devenim rapid experți în ascunderea propriilor sentimente, chiar dacă uneori adevărul răzbate la suprafață.

Când mințim prin mimica feței, se spune deseori că jucăm teatru; evident, actorii faimoși pot adopta numeroase expresii faciale pentru a crea sentimente fictive la comandă. Din nefericire, mulți oameni, mai ales escrocii și alți infractori periculoși, pot face același lucru când mint, se prefac sau încearcă să influențeze percepțiile celorlalți prin zâmbete ipocrite, lacrimi false sau priviri mincinoase.

Cu toate acestea, expresiile faciale ne pot furniza informații semnificative despre ceea ce gândește sau simte cineva. Însă trebuie să avem mereu în vedere că ele pot fi mimate, așa că cele mai bune indicii despre sentimentele adevărate derivă din combinații de gesturi, în care se includ indicii faciale și corporale, care se susțin sau sunt complementare unele față de altele. Prin evaluarea în context a indiciilor nonverbale ale feței și compararea cu alte semnale ale corpului, le putem folosi pentru a afla ce se petrece cu adevărat în mintea cuiva, ce simte sau/și ce intenționează. Deoarece creierul tinde să



folosească tot ce se află deasupra umerilor ca o singură „canava” pentru exprimare și comunicare, ne vom referi în continuare la față și la gât ca la un tot: figura noastră publică.

## **EXPRESII ALE FEȚEI CE SUGEREAZĂ EMOȚII NEGATIVE SAU POZITIVE**

Emoțiile negative – neplăcere, dezgust, antipatie, frică sau furie – ne dau o stare de încordare nervoasă. Aceasta se manifestă în mai multe feluri, în interiorul corpului și la suprafața lui. Fața umană ne oferă o constelație de indicii simultane care dezvăluie tensiunea nervoasă: încordarea fălcilor, freamătul orificiilor nazale, îngustarea ochilor, tremurul gurii sau strângerea buzelor (până când aproape că nu se mai văd). La o examinare mai atentă, puteți observa că privirea este fixă, gâtul nemișcat, iar capul nu se apleacă în niciun fel. O persoană poate să nu *spună* nimic despre starea ei de tensiune, dar dacă vedem aceste manifestări nu mai avem nicio îndoială că

este supărată și creierul său procesează situații neplăcute. Aceste indicii ale emoțiilor negative se manifestă la fel pe tot globul și merită să le identificăm, pentru că sunt de o reală valoare.

Când cineva este supărat, pot fi prezente toate aceste indicii nonverbale sau numai câteva și se pot manifesta cu intensitate moderată și trecător sau cu putere, pe o durată de câteva minute sau chiar mai mult. Amintiți-vă felul cum se uita Clint Eastwood în vechile westernuri la adversarii săi înainte de a-și descărca pistoalele. Privirea aceea spunea totul. Desigur, actorii sunt pregătiți să folosească expresii faciale care să fie foarte ușor de recunoscut. Totuși, în lumea reală, aceste indicii nonverbale sunt mai dificil de identificat, fie din cauză că sunt mai discrete, fie că sunt ascunse în mod intenționat, fie că sunt pur și simplu trecute cu vederea (vezi figura 59).

Luați în considerare, spre exemplu, *încleștarea fălcilor* ca indiciu al tensiunii nervoase. După o întâlnire de afaceri, un manager îi poate spune colegului său: „Ai văzut cum și-a încleștat

Bill fălcile când am făcut acea propunere?" Răspunsul este de cele mai multe ori „nu, nu am observat” (vezi caseta 45). Pierdem multe indicii faciale deoarece am fost învățați să nu ne uităm prea insistent la cineva și/sau deoarece ne concentrăm mai mult pe ceea ce se spune decât pe felul cum se spune.

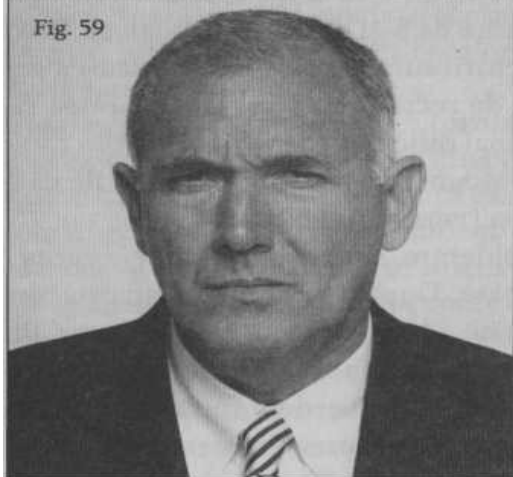
Rețineți că oamenii se străduiesc deseori să-și ascundă emoțiile, ceea ce le face dificil de detectat dacă noi nu suntem buni observatori.

În plus, indiciile faciale pot fi atât de pasagere – microgesturi – încât sunt dificil de remarcat. Într-o conversație obișnuită, aceste comportamente subtile pot să nu aibă o semnificație prea mare, dar în situațiile importante (în cadrul relațiilor dintre iubiți, părinți și copii, asociați de afaceri sau într-un interviu de angajare), aceste discrete semnale de tensiune pot reflecta un conflict emoțional adânc. Deoarece creierul nostru conștient încearcă să mascheze emoțiile de la nivelul sistemului limbic, este esențial să detectăm orice semnal care

ajunge la suprafață, deoarece ne poate oferi o imagine mult mai clară a gândurilor profunde și a intențiilor persoanei.

Deși numeroase expresii faciale de bucurie sunt ușor și universal recunoscute, aceste indicii nonverbale pot fi suprimate sau ascunse dintr-o varietate de motive, care le fac mult mai dificil de detectat. De exemplu, cu siguranță nu dorim să se știe când avem o mână bună într-o partidă de poker sau poate nu dorim să afle colegii noștri de birou că ni s-a acordat o primă mai mare decât a lor. Învățăm să ne ascundem fericirea și

Fig. 59



Ochii pe jumătate închiși, fruntea încrêtită și mușchii feței contorsionați indică de obicei o stare de încordare și disconfort.

### **Caseta 45: BUZELE SPUN „TE IUBESC”, DAR PRIVIREA SPUNE ALTCEVA**

Sunt uimit de câte ori cuvintele pozitive se revarsă din gura oamenilor în timp ce fețele lor ne dau semnale nonverbale care contrazic clar ceea ce spun. De curând, în timpul unei petreceri, unul dintre invitați povestea cât de mulțumit era că fiii lui aveau slujbe bune. Spunea asta cu un zâmbet deloc darnic și cu mușchii

feței încordați, în timp ce toți cei din jur îl felicitau. Mai târziu, soția lui mi-a spus în particular că soțul ei era, de fapt, extrem de supărat din cauză că fiii lor abia se descurcau cu niște slujbe modeste, care nu le ofereau nicio perspectivă. Cuvintele lui spuseseră una, dar fața exprima în același timp altceva.

entuziasmul în momentele în care ni se pare imprudent să ne afișăm norocul. Cu toate acestea, la fel ca și în cazul indiciilor nonverbale negative, și cele pozitive pot fi detectate prin observație atentă și prin evaluarea altor comportamente coroborate, chiar dacă sunt subtile sau reținute. Spre exemplu, pe fața noastră poate apărea un semn discret de entuziasm, care singur n-ar fi suficient să convingă un observator abil că suntem cu adevărat fericiți. Totuși, picioarele noastre pot furniza dovezi suplimentare de entuziasm, ajutând la validarea bănuielii că emoțiile pozitive sunt autentice (vezi caseta 46).

Sentimentele sincere și neprefăcute de fericire sunt reflectate pe față și pe gât. Emoțiile pozitive sunt scoase la iveală prin destinderea liniilor frunții, relaxarea mușchilor din jurul gurii, vizibilitatea totală a buzelor (spre deosebire de cazul în care sunt încordate sau „dispar” de la vedere) și deschiderea largă a ochilor pe măsură ce mușchii din jurul lor se destind. Când suntem cu adevărat relaxați și ne simțim bine, mușchii faciali se relaxează și ei, iar capul se înclină într-o parte, expunând cea mai vulnerabilă parte, gâtul (vezi figura 60). Este un indiciu al bunei dispoziții – deseori observat în relațiile dintre îndrăgostiți – care este imposibil de mimat când suntem încordați, suspicioși, amenințați sau incomodați (vezi caseta 47).

## **Caseta 46: FAȚA ȘI PICIOARELE NE ARATĂ ÎMPREUNĂ CĂ VIAȚA ESTE FRUMOASĂ**

Cu ceva timp în urmă, așteptam să iau avionul de pe aeroportul din Baltimore, când un bărbat care stătea lângă mine la casa de bilete a primit vestea că fusese transferat la prima clasă. Așezându-se pe banchetă, a încercat să-și suprime un zâmbet, pentru că ar fi fost nepolitic să se bucure de norocul lui față de ceilalți pasageri care așteptau și ei același lucru. Doar pe baza expresiei sale faciale era greu de spus că era fericit. Dar l-am auzit întâmplător când și-a sunat soția și i-a transmis vestea cea bună și, deși vorbea încet astfel încât cei de lângă el să nu le audă conversația, picioarele i se mișcau în sus și în jos asemenea unui copil care așteaptă să-și deschidă cadourile de ziua lui. Picioarele „vesele” mi-au oferit o dovadă suplimentară a bucuriei sale. Rețineți să căutați



combinațiile de indicii nonverbale pentru a vă  
întări observațiile.



Fig. 60

Înclinarea capului într-o parte este o modalitate puternică de a spune „Mă simt bine, sunt deschis și prietenos”. Este foarte dificil să faceți acest gest în preajma oamenilor pe care nu-i agreați.

## **Caseta 47: CE NU VEȚI VEDEA ÎNTR-UN LIFT**

Încercați să vă lăsați capul într-o parte într-un lift plin de străini și țineți-l în această poziție până coborâți. Pentru cei mai mulți oameni este

o sarcină greu de realizat, deoarece înclinarea capului este un gest rezervat momentelor când ne simțim extrem de bine, iar situația în care ne aflăm într-un lift înconjurați de străini nu este cu siguranță unul dintre acelea. Încercați să vă lăsați capul într-o parte în timp ce vă uitați direct la o persoană din lift. Veți descoperi că este un gest și mai dificil de făcut, poate chiar imposibil.

## **INTERPRETAREA INDICIILOR OFERITE DE OCHI**

Ochii au fost numiți „oglinda sufletului”, așa că este necesar să examinăm aceste două portaluri care ne transmit emoțiile sau gândurile celorlalți. În ciuda cântecelor care ne vorbesc despre „ochii mincinoși”, ei chiar ne comunică numeroase informații utile. De fapt, ochii pot fi un barometru foarte precis al sentimentelor, deoarece avem un control redus asupra expresiei

lor. Spre deosebire de alte părți ale feței, ale căror mișcări sunt de departe mai puțin reflexe, evoluția a modificat mușchii ochilor pentru a-i proteja de pericole. De exemplu, mușchii din interiorul globului ocular protejează receptorii delicăți de lumina excesivă prin contractarea pupilei, iar mușchii din jurul ochilor îi închid imediat ce observă apropierea unui obiect periculos. Datorită acestor reacții automate, ochii reprezintă o parte foarte onestă a feței, așa că vom examina câteva comportamente specifice lor, care ne pot ajuta să aflăm ceea ce gândesc oamenii și cum intenționează să acționeze.

## **Contractarea pupilei și îngustarea privirii ca forme ale respingerii unei imagini**

Cercetările arată că, odată ce trecem de reacția reflexă, atunci când ne place ceea ce vedem, pupilele se dilată; când nu ne place, ele se contractă (vezi figura 61) (Hess, 1975 a; Hess, 1975 b). Nu avem niciun control conștient asupra

pupilelor, iar acestea reacționează în fracțiuni de secundă atât la stimuli externi (de exemplu, schimbarea intensității luminii), cât și la stimuli interni (cum sunt gândurile). Deoarece pupilele sunt mici și dificil de observat, mai ales în cazul ochilor închiși la culoare, iar modificarea dimensiunii lor apare foarte rapid, reacțiile lor sunt greu de urmărit. Deși indiciile oferite de ochi ne sunt foarte utile, oamenii de obicei nu le caută, le ignoră sau, atunci când le văd, le subestimează utilitatea pentru identificarea elementelor agreabile sau dezagreabile unei persoane.

Când suntem interesați, surprinși sau puși dintr-odată în fața unei anumite situații, ochii se deschid larg – nu numai că se măresc, dar pupilele se dilată foarte rapid pentru a lăsa să intre o cantitate maximă de lumină, transmițând în acest fel creierului un număr cât mai mare de informații vizuale. Evident, această reacție reflexă ne-a ajutat enorm de-a lungul mileniilor. Dar dacă avem la dispoziție un moment pentru a procesa informația și dacă o percepem ca negativă (o

surpriză neplăcută sau o amenințare reală), într-o fracțiune de secundă pupilele se vor micșora (Ekman, 2003,151) (vezi caseta 48). Prin micșorarea pupilelor, ne focalizăm cu mare precizie asupra a ceea ce se află în fața noastră, văzând totul foarte clar și precis, pentru a ne putea proteja sau a scăpa din acea situație (Nolte, 1999,431 - 432). Mecanismul este asemănător cu funcționarea unei camere foto: cu cât deschiderea este mai mică, cu atât mai mare va fi distanța focală și cu atât va fi mai clară va fi focalizarea asupra elementelor apropiate și îndepărtate. Dacă se întâmplă vreodată să vă trebuiască urgent ochelarii și nu-i aveți la îndemână, faceți o gaură cât un ac într-o bucată de hârtie și priviți prin ea; acea mică deschidere vă va focaliza privirea asupra textului de citit.

Fig. 61



În acest desen puteți vedea dilatarea și contractarea pupilelor. Încă de la naștere, dilatarea pupilelor semnifică o stare de bine, mai ales la cei de care suntem legați emoțional.

Dacă nu este suficientă contractarea maximă a pupilei, atunci îngustăm privirea, pentru ca deschiderea ochilor să fie cât mai mică și pentru a-i proteja în același timp (vezi figura 62).

### **Caseta 48: O CONDAMNARE PENTRU MICȘORAREA PUPILELOR**

În 1989, în timp ce lucram în cadrul FBI într-o problemă de siguranță națională, am interogat într-un mod repetat un spion care, deși era cooperant, nu voia să dezvăluie numele complicilor implicați în spionaj. Încercările de a face apel la simțul său patriotic și la preocuparea

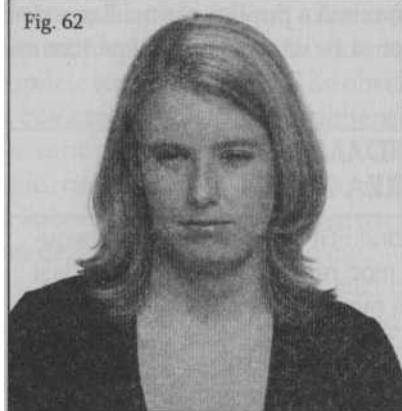
pentru soarta milioaneilor de oameni pe care îi punea în pericol nu ne-au condus nicăieri; rămânea impasibil. Era însă esențial să-i descoperim complicii, pentru că reprezentau o amenințare serioasă la adresa siguranței Statelor Unite. Văzând că am rămas fără alternativă, Marc Reeser, un bun prieten și un extraordinar analist pe probleme de contraspionaj din cadrul FBI, ne-a sugerat să folosim indiciile nonverbale în tentativa de a afla informațiile dorite.

— Am arătat spionului 32 de cartonașe pregătite de Marc Reeser, fiecare având numele unei persoane cu care acesta lucrase și care i-ar fi putut fi complice în această situație. Pe măsură ce se uita la fiecare carton în parte, i se cerea să spună, în termeni generali, ce știa despre indivizii respectivi. Nu ne interesau răspunsurile în mod special, deoarece cuvintele puteau fi înșelătoare; mai degrabă, ne interesa ce exprima fața lui. La vederea a doua nume, ochii săi s-au mărit mai întâi, semn de recunoaștere, apoi

pupilele s-au micșorat rapid și el și-a îngustat ușor privirea. La nivel subconștient, era clar că nu-i convenea să vadă cele două nume și se simțea în pericol. Poate că indivizii aceia îi puseseră în vedere să nu le dezvăluie numele. Micșorarea pupilelor și îngustarea privirii au fost singurele semnale care ne-au condus la identificarea celorlalți conspiratori. El nu a fost conștient de indiciile nonverbale pe care ni le oferise și nici noi nu am comentat despre ele. Dacă nu am fi urmărit comunicarea nonverbală a ochilor săi, nu i-am fi identificat niciodată pe ceilalți. Până la urmă cei doi indivizi au fost localizați și interogați, moment în care și-au mărturisit implicarea în infracțiunea respectivă. Nici până în ziua de astăzi subiectul aceluia interogatoriu nu știe cum de am reușit să-i identificăm complicii.



Fig. 62



Ne îngustăm privirea pentru a bara pătrunderea luminii sau a imaginilor care nu ne fac plăcere, când suntem supărați sau chiar când auzim voci, sunete sau muzică supărătoare.

Cu ani în urmă, în timp ce mă plimbam cu fiica mea, am trecut pe lângă o persoană pe care ea a recunoscut-o. Am văzut că a privit-o cu ochii micșorați, făcându-i un semn mic cu mâna. Am suspectat că între ele s-a petrecut ceva negativ, așa că am întrebat-o de unde o cunoștea pe cealaltă fată. Ea mi-a răspuns că fuseseră colege de liceu și că nu se prea înțeleseseră. Gestul de salut cu mâna fusese făcut ca urmare a convențiilor sociale; totuși, îngustarea privirii a fost sinceră, trădându-i neplăcerea și persistența unor emoții negative (după aproape șapte ani). Fiica mea nu era conștientă că îngustarea ochilor

i-a trădat adevăratele sentimente, dar pentru mine informația a fost foarte evidentă (vezi figura 63).

Același fenomen poate fi întâlnit și în lumea afacerilor. Când clienții își îngustează brusc ochii în timp ce citesc contractul, înseamnă că nu sunt de acord cu ceva anume, iar nemulțumirea sau îndoiala se înregistrează imediat în ochii lor. Este mai mult ca sigur că acești asociați de afaceri nu sunt deloc conștienți că transmit foarte clar un mesaj de neplăcere sau de dezacord.

În afară de îngustarea privirii, unii își coboară sprâncenele când nu le convine ceva ce au observat în preajma lor. Sprâncenele arcuite semnifică un grad ridicat de încredere și sentimente pozitive (un semnal nonverbal ce „sfidează gravitația”), în timp ce sprâncenele căzute sunt un semn de scădere a încrederii și de emoții negative, indicând slăbiciunea sau insecuritatea persoanei (vezi caseta 49).

Îngustarea privirii poate fi foarte rapidă  
– 1/8 dintr-o secundă –, dar poate  
reflecta un gând sau o emoție negativă  
în timp real.

Fig. 63



### **Caseta 49: SPRÂNCENELE COBORÂTE RIDICĂ ÎNTREBAREA: CÂT DE JOS MAI POATE COBORÎ CINEVA?**

Sprâncenele coborâte care însoțesc îngustarea privirii pot avea câteva înțelesuri diferite. Pentru a le diferenția, trebuie să evaluați gradul de mișcare al sprâncenelor și contextul în care se petrece. De exemplu, coborâm sprâncenele și privim cu ochii întredeschiși când suntem agresivi sau ne confruntăm cu o problemă. De asemenea, lăsăm

în jos sprâncenele în fața unui pericol real sau imaginar. Facem același gest când suntem plictisiți, neplăcut impresionați sau supărați. Totuși, dacă sprâncenele coboară prea jos, așa cum se poate observa la copiii care au înregistrat un eșec foarte mare, este un semn universal de slăbiciune și insecuritate. Indică servilism, slugărnicie sau supunere – semănând cu plecăciunea sau cu încercarea cuiva de a se face cât mai mic – și poate fi observat la persoanele cu comportament antisocial, mai ales la psihopati. În cadrul multor studii, deținuții au raportat că, atunci când vin noii pușcăriași la închisoare, ei caută acest semn al sprâncenelor căzute, pentru a vedea care sunt cei mai slabi și temători. În relațiile dumneavoastră sociale și de afaceri, puteți urmări mișcările sprâncenelor pentru a vă da seama de slăbiciunea sau de puterea celorlalți.

## **Refuzul de a privi sau felul în care se protejează creierul**

Ochii, mai remarcabili decât orice aparat foto, au evoluat de-a lungul timpului, devenind principalul mijloc prin care oamenii primesc informația. De fapt, de multe ori încercăm să cenzurăm veștile pe care le primim prin mecanismul limbic al *refuzului de a privi* sau al respingerii imaginii sau ideii, care a evoluat pentru a ne proteja creierul de „vederea” unor imagini nedorite. Orice micșorare a ochilor, fie prin îngustarea privirii, fie prin contractarea pupilelor, este o formă subconștientă de respingere a imaginii. Iar gesturile de respingere sunt indicii ale îngrijorării, neplăcerii, dezacordului sau percepției unei amenințări potențiale.

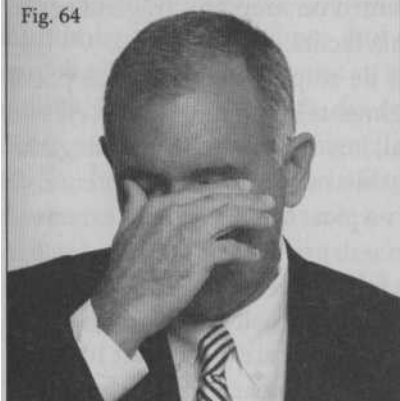
Multe dintre formele de respingere a imaginii sunt atât de comune și de firești în cadrul comportamentului nostru nonverbal, încât cei mai mulți oameni fie nu le observă deloc, fie le ignoră

semnificația (vezi figurile 64 - 67). De exemplu, gândiți-vă la un moment când ați primit o veste neplăcută. Poate nu v-ați dat seama, dar este foarte plauzibil să fi închis ochii pentru câteva momente. Acest comportament de respingere este străvechi și bine înrădăcinat în creierul nostru; chiar și feții încă nenăscuți îl folosesc din instinct atunci când percep zgomote puternice. Și mai extraordinar este faptul că și copiii care s-au născut orbi își acoperă ochii la auzul unor vești proaste (Knapp Hall, 2002,42 - 52). De-a lungul vieții folosim acest gest de respingere a imaginii dirijat de sistemul limbic când aflăm ceva ce ne impresionează neplăcut, în ciuda faptului că nu ne împiedică nici să auzim, nici să ne gândim ulterior la cele auzite. Poate că este un gest necesar creierului pentru a obține o temporizare sau pentru a comunica cele mai adânci sentimente ale noastre. Dar, indiferent de motiv, creierul ne determină să avem un astfel de comportament.

Refuzul de a privi poate lua multiple forme și poate fi observat la orice eveniment tragic, fie că

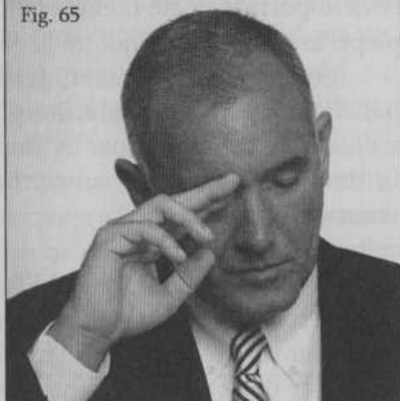
ne confruntăm direct cu el, fie că știrile sunt transmise prin radio sau televiziune. Oamenii își pot acoperi amândoi ochii cu o mână, sau își pot duce câte o mână în fața fiecărui ochi, sau chiar își pot acoperi toată fața cu un obiect, cum ar fi un ziar sau o carte. Chiar și o informație internă, sub forma unui gând, poate trezi o astfel de reacție. O persoană care își amintește brusc că a uitat

Fig. 64



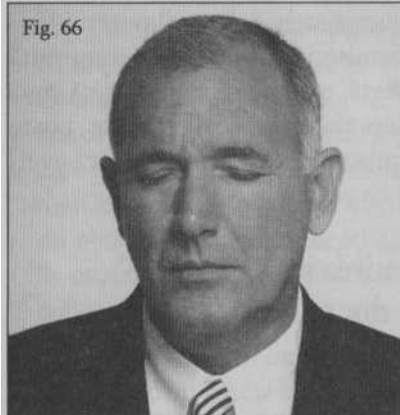
Acoperirea ochilor cu mâinile este un mod eficient de a spune „nu-mi place ceea ce am auzit, am văzut sau am aflat acum”.

Fig. 65



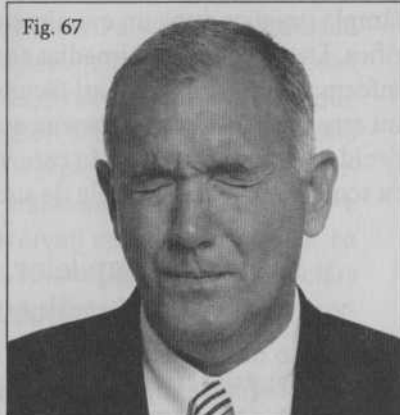
O scurtă atingere a ochilor în timpul conversației vă poate oferi un indiciu despre percepția negativă a persoanei referitor la ceea ce s-a discutat.

Fig. 66



O întârziere în deschiderea ochilor atunci când auzim o anumită informație sau închiderea lor pentru mai mult timp este un indiciu al emoțiilor negative sau al neplăcerii.

Fig. 67



Când pleoapele se strâng mult, ca în această imagine, persoana încearcă să blocheze total anumite știri negative sau evenimente.



ceva important poate închide ochii pentru un moment, trăgând aer în piept, în timp ce se gândește la greșeala făcută.

Interpretate în context, gesturile de respingere a imaginii pot fi indicii puternice ale gândurilor și sentimentelor unei persoane. Aceste semnale de distanțare apar în timp real, imediat ce auzim ceva negativ, în timpul conversației, sunt printre cele mai bune mijloace care vă semnalează că ceva din ce s-a spus nu i-a picat bine persoanei care a ascultat informația.

În munca mea din cadrul FBI am folosit în repetate rânduri ca indiciu gestul de respingere a imaginii. Crima cu dalta de spart gheața și incendierea hotelului din Puerto Rico, despre care am relatat în carte, sunt doar două exemple dintre nenumăratele ocazii în care am înregistrat semnificația acestui tip de comportament. Urmăresc acest gest mereu în viața de zi cu zi pentru a evalua sentimentele și gândurile celorlalți.

Deși comportamentul de evitare este asociat

de obicei cu auzul sau văzul unor lucruri care ne impresionează neplăcut, poate fi și semnul unei încrederi scăzute. Ca majoritatea indiciilor nonverbale, reacția de respingere a imaginii este mai valoroasă și mai credibilă când se întâmplă imediat după un eveniment semnificativ pe care îl puteți identifica. Dacă o observați imediat ce transmiteți unei persoane o anumită informație sau după ce i-ați făcut o ofertă, trebuie să vă indice că ceva nu este în ordine și că persoana este deranjată. În acest moment, poate decideți să regândiți felul în care veți proceda în continuare, dacă aveți ca scop să vă sporiți șansele de succes cu acea persoană.

## **Dilatarea pupilelor, arcuirea sprâncenelor și strălucirea din ochi**

Sunt o mulțime de indicii ale ochilor care au interpretări pozitive. De la vârste foarte fragede, ochii noștri exprimă starea de bine când ne vedem mamele. Un bebeluș va urmări fața mamei lui la

72 de ore de la naștere și ochii săi se vor deschide larg când ea va intra în cameră, arătând interes și mulțumire. La mama iubitoare se va putea observa de asemenea deschiderea relaxată a ochilor, iar copilul se va uita în ei, preluându-i starea de confort. Ochii larg deschiși sunt un semn pozitiv; ei transmit faptul că persoana observă ceva care o face să se simtă bine.

Contrar micșorării pupilelor, dilatarea lor indică emoții pozitive și mulțumire. Creierul spune: „Îmi place ceea ce văd; lasă-mă să mă uit mai bine!” Când oamenii sunt cu adevărat mulțumiți de ceea ce văd, nu numai că pupilele se dilată, dar se arcuiesc și sprâncenele, astfel încât ochii par mai mari (vezi figurile 68,69,70) (Knapp Hall, 2002,62 – 64). În plus, unii oameni își lărgesc mult deschiderea ochilor, pentru ca aceștia să pară cât mai mari, creând impresia de *ochi strălucitori*. Această privire cu ochii larg deschiși este asociată de obicei cu surpriza sau cu evenimentele pozitive (vezi caseta 50). Este de asemenea un alt gest care „sfidează gravitația”,

asociat cu sentimente pozitive.

## **Caseta 50; CÂND STRĂLUCIREA DIN OCHI DISPARE**

Când vedem pe cineva care ne place sau ne întâlnim întâmplător cu o persoană pe care nu am văzut-o de mult, avem tendința de a deschide ochii mari, în același timp cu dilatarea pupilelor. La serviciu, puteți presupune că sunteți în grațiile șefului sau că ați făcut o lucrare foarte bună dacă ochii săi se măresc atunci când vă vede.

Puteți folosi acest indiciu pozitiv pentru a vă da seama dacă sunteți pe drumul cel bun, fie în relația cu partenerul, fie în mediul de afaceri, fie că vreți doar să vă faceți noi prieteni. De exemplu, imaginați-vă ochii larg deschiși și visători ai unei tinere îndrăgostite care se uită la iubitul ei cu adorație. Mai pe scurt, urmăriți ochii oamenilor - cu cât se fac mai mari, cu atât

lucrurile merg mai bine! Pe de altă parte, când începeți să observați micșorarea ochilor, ca în cazul îngustării privirii, coborârii sprâncenelor sau contractării pupilelor, poate socotiți că ar trebui să vă revizuiți tacticile comportamentale.

Vreau să vă atrag atenția asupra unui aspect. Dilatarea sau micșorarea pupilelor poate fi cauzată de factori care nu au legătură cu emoțiile sau evenimentele, cum ar fi variația luminii, o stare de boală sau anumite medicamente/droguri. Fiți atenți și luați-i și pe aceștia în considerație, pentru că altfel puteți fi induși în eroare.

## **Sclipirea ochilor**

O variantă a ochilor strălucitori este arcuirea sprâncenelor sau *sclipirea ochilor* care se petrece foarte rapid, în timpul unei întâmplări agreabile. Această expresie facială indică de foarte multe ori o surpriză plăcută (gândiți-vă la cineva care

ajunge la o petrecere surpriză), dar este folosită de asemenea pentru a scoate în evidență ceva sau pentru a marca intensitatea unei trăiri. Puteți vedea deseori oamenii spunând „Ooo!”, în timp ce ridică sprâncenele și ochii le sclipesc dintr-odată. Este o manifestare pozitivă, cât se poate de autentică.

Fig. 68



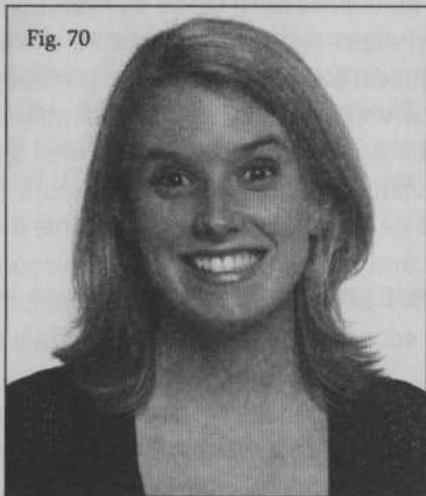
Când suntem mulțumiți, ochii noștri sunt relaxați, indicând un efort extrem de redus.

Fig. 69



Aici sprâncenele sunt ușor arcuite, sfidând gravitația, un semn clar al sentimentelor pozitive.

Fig. 70



Strălucirea ochilor poate fi observată când suntem încântați să vedem pe cineva sau suntem copleșiți de emoții pozitive pe care nu le putem stăpâni.

Atunci când cineva este entuziasmat, scoțând în evidență un punct de vedere sau relatând ceva, ar trebui să-și ridice sprâncenele. În acest fel, se reflectă adevărata stare de spirit a persoanei și se obține o mai mare claritate vizuală.

Poate cel mai bun indiciu legat de ridicarea sprâncenelor este obținut atunci când, în timp ce persoana povestește ceva, sprâncenele sale revin în poziția normală. De obicei, când nu suntem atașați emoțional de ceea ce spunem, ochii nu accentuează momentul. O asemenea lipsă de atașament poate reflecta pur și simplu un interes scăzut sau poate sugera că persoana minte. Este dificil de identificat cauza; tot ce puteți face este să căutați o diminuare sau chiar dispariția bruscă a arcuirii sprâncenelor, care să vă avertizeze că ceva s-a schimbat. Este remarcabil de observat cât de des își schimbă oamenii expresiile faciale de încântare, pe măsură ce devin din ce în ce mai puțin atașați de ceea ce spun sau fac.



## Privirea insistentă

Ne uităm direct și fix la cineva dacă persoana respectivă ne place, dacă suntem curioși să aflăm mai multe despre ea sau dacă vrem s-o amenințăm. Îndrăgostiții se privesc îndelung destul de des, la fel mamele și copiii lor. Dar și infractorii folosesc privirea insistentă, fie pentru a „hipnotiza”, fie pentru a amenința (gândiți-vă la privirile lui Ted Bundy și Charles Manson). Cu alte cuvinte, creierul folosește același comportament al ochilor – o privire intensă – pentru a comunica dragostea, interesul sau ura. De aceea, trebuie să ne bazăm și pe alte expresii faciale care însoțesc *privirea insistentă* pentru a putea identifica plăcerea (un zâmbet relaxat) sau neplăcerea (fălci încleștate, buze strânse).

În schimb, atunci când ne mutăm privirea de la interlocutor în timpul unei conversații, procedăm în acest fel pentru a ne concentra mai bine și a nu pierde șirul gândurilor privind

persoana cu care discutăm. Acest gest este de multe ori interpretat ca o lipsă de politețe sau ca un semn de respingere personală, dar este o impresie greșită. Nu este nici semn de minciună sau dezinteres, ci în realitate semnifică o *stare de confort* (Vrij, 2003,88 - 89). Când vorbim cu prietenii, ne uităm din obișnuință undeva în depărtare. Ne comportăm în acest fel pentru că ne simțim destul de bine pentru a o face; sistemul limbic nu detectează nicio amenințare din partea acelor persoane. Nu trageți concluzia că cineva este mincinos, dezinteresat sau neplăcut impresionat doar pentru că se uită în altă parte. Claritatea gândirii este de obicei îmbunătățită în acest fel și de aceea facem acest gest.

Există multe alte motive pentru care putem privi în altă parte decât la persoana care vorbește. Privirea în jos semnifică faptul că analizăm un sentiment sau o emoție, că avem un dialog interior sau poate că ne manifestăm supunerea. În multe culturi, o privire în jos sau o altă formă de *evitare a privirii* este de așteptat în fața autorităților sau

în prezența unei persoane cu statut social înalt. Foarte des copiii sunt învățați să privească în jos cuviincioși când sunt pedepsiți de un părinte sau alt adult (Johnson, 2007, 277 - 290). În unele cazuri, persoanele care asistă la situații stânjenitoare pot să-și retragă privirea din politețe. Niciodată să nu trageți concluzia că o privire în jos este un semn de minciună.

În toate culturile unde a fost studiată comunicarea nonverbală, cercetările au validat faptul că indivizii aflați în poziții dominante au mai multă libertate în folosirea privirii directe. În principiu, aceștia sunt îndreptățiți să se uite unde doresc. Subordonații au mult mai multe restricții în privința modului și împrejurărilor în care pot privi pe cineva. Ca semn de umilință, în prezența capetelor încoronate, la fel ca și în biserică, privirile trebuie să fie plecate. Ca o regulă generală, conducătorii tind să-și ignore vizual subordonații, în timp ce subordonații au tendința de a se uita la conducători, de la distanță. Cu alte cuvinte, indivizii cu statut social ridicat pot fi

indiferenți, pe când celor cu statut modest li se cere să fie atenți la felul în care privesc. Regele este liber să se uite la oricine vrea; dar toți oamenii stau cu fața la rege, chiar dacă trebuie să iasă cu spatele din încăpere.

Mulți angajatori mi-au spus că nu le place când în timpul unui interviu de angajare candidații se uită prin toată camera, ca și cum „ei ar fi stăpânii locului”. Deoarece plimbarea privirii peste lucruri și oameni pare o manifestare de dezinteres sau de superioritate, acest gest lasă întotdeauna o impresie negativă. Chiar dacă încercați să vă dați seama dacă v-ar plăcea să lucrați în locul acela sau nu, s-ar putea să nu mai aveți șansa s-o faceți dacă nu vă concentrați privirea asupra persoanei cu care vorbiți în timpul interviului pentru angajare.

## **Clipirea și fluturarea genelor**

De obicei, clipim mai des când suntem incitați, tulburați, nervoși sau îngrijorați și revenim la

normal când suntem relaxați. O serie de clipiri rapide ale ochilor poate reflecta o luptă interioară. De exemplu, dacă cineva face o afirmație care nu ne convine, s-ar putea să clipim foarte des pentru scurt timp. Ne putem manifesta în același fel și dacă avem probleme de exprimare în timpul unei conversații (vezi caseta 51). Fluturarea genelor indică o luptă interioară, fie legată de propria performanță, fie de livrarea sau acceptarea informației. Hugh Grant, poate mai mult decât orice alt actor, folosește fluturarea genelor pentru a ne transmite că este confuz, încurcat, încordat sau că se află într-o situație dramatică de un fel sau altul.

Cei care studiază comunicarea nonverbală au putut observa cât de des clipea președintele Richard Nixon în timp ce-și susținea discursul „Nu sunt un infractor”. De fapt, frecvența clipirii poate crește la orice persoană care este stresată, indiferent dacă minte sau nu. Am revăzut modul în care clipea președintele Bill Clinton în timpul depoziției sale; frecvența clipirii crescuse de cinci

ori ca rezultat al stresului în care se afla. Deși este tentant să etichetăm drept mincinos pe cineva luându-ne după îndesirea clipirii ochilor, eu m-aș abține de la această concluzie, de vreme ce cauza poate fi orice formă de stres, incluzând aici răspunderea la întrebări în public.

### **Caseta 51: ATENȚIE LA GENE!**

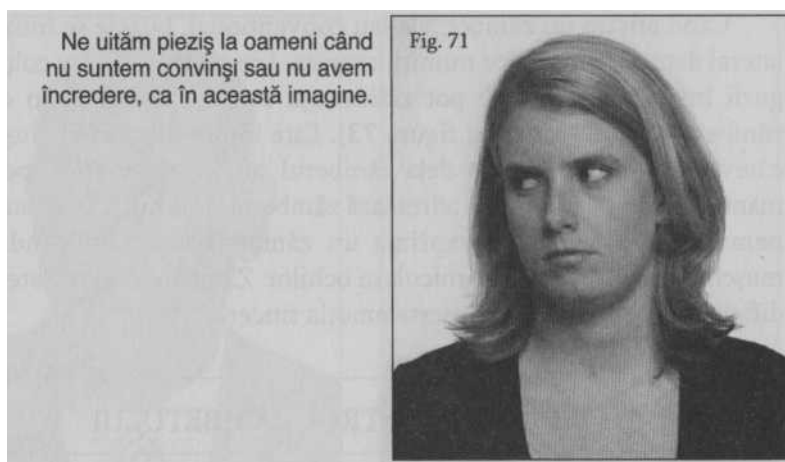
Observarea mișcării genelor vă poate ajuta să vă dați seama de impresiile celorlalți și să vă adaptați comportamentul în consecință. De exemplu, într-o adunare socială sau la o întâlnire de afaceri, cunoscătorii vor căuta această manifestare pentru a evalua cât de bine se simt participanții. Pe cei ale căror gene tremură îi deranjează ceva. Acest indiciu este foarte precis, iar la unii oameni clipirea deasă începe imediat după apariția evenimentului stresant. De exemplu, dacă în timpul unei discuții se observă că participanții au început să clipească mai des,

înseamnă că subiectul a devenit motiv de controversă sau este inacceptabil și ar putea fi schimbat. Apariția bruscă a acestui gest este importantă și nu trebuie ignorată, dacă vreți ca invitații dumneavoastră să se simtă bine. Deoarece nu toți oamenii clipesc la fel de des în mod obișnuit – mai ales dacă se adaptează la niște lentile de contact noi –, trebuie să fiți atenți la modificarea frecvenței de clipire, cum ar fi o încetare bruscă sau o îndesire, pentru a afla mai multe lucruri despre gândurile și sentimentele fiecăruia.

## **Privirea piezișă**

Privirea *piezișă* în direcția celorlalți este un gest la care participă atât capul, cât și ochii (vezi figura 71). Poate lua forma unei ușoare rotiri sau aplecări a capului, însoțită de privirea într-o parte sau de o scurtă rotire a ochilor. Se manifestă ca urmare a suspiciunii față de ceilalți sau a punerii

la îndoială a adevărului spuselor acestora.



Câteodată această mișcare este foarte rapidă; alteori poate fi exagerată aproape sarcastic, durând pe toată durata întrevederii. Deși este mai mult un semn al curiozității sau al precauției decât o lipsă clară de respect, acest semnal nonverbal este relativ ușor de observat, iar mesajul său este: „Te ascult, dar nu cred ce-mi spui – cel puțin deocamdată”.



# **ÎNȚELEGEREA NONVERBALE ALE GURII**

## **INDICIILOR**

Asemenea ochilor, gura oferă și ea o serie de indicii relativ sigure și demne de luat în seamă, care vă pot ajuta să întrețineți relații mai eficiente cu ceilalți. La fel ca ochii, gura poate fi controlată și ea de creierul rațional pentru a trimite semnale nonverbale false, astfel încât trebuie să avem grijă la interpretarea lor. Acestea fiind spuse, vă voi prezenta câteva aspecte interesante cu privire la limbajul nonverbal al gurii.

### **Zâmbete false și sincere**

Cercetătorii știu bine că există atât zâmbete false, cât și sincere (Ekman, 2003, 205 - 207). Zâmbetul fals este adresat, aproape ca o obligație socială, persoanelor care nu ne sunt apropiate, în timp ce zâmbetul sincer este rezervat pentru oamenii și evenimentele de care într-adevăr ne

pasă (vezi caseta 52).

La exprimarea unui zâmbet sincer sau „adevărat” participă în primul rând doi mușchi ai feței: mușchii *zigomatici*, care se întind de la colțurile gurii până la oasele maxilarului superior, și mușchii *orbiculari ai ochilor*, din jurul ochilor. Când lucrează împreună bilateral, aceștia trag colțurile gurii în sus și încrețesc pielea din marginile ochilor, formând ridurile numite „talpa găștei”, specifice unui zâmbet cald și onest (vezi figura 72).

Când afișăm un zâmbet fals sau convențional, buzele se întind în lateral datorită mușchilor numiți *rizorius*. Aceștia trag efectiv colțurile gurii în părți, dar nu le pot ridica, așa cum se întâmplă în cazul zâmbetului adevărat (vezi figura 73). Este interesant că bebelușii de câteva săptămâni rezervă deja zâmbetul total, „zigomatic”, pentru mamele lor, iar ceilalți le adresează zâmbetul „rizorius”. Dacă sunteți nemulțumiți, nu puteți exprima un zâmbet total, implicând atât mușchii zigomatici, cât și orbicularii ochilor. Zâmbetele

adevărate sunt dificil de mimat când ne lipsește emoția sinceră.

### **Caseta 52: BAROMETRUL ZÂMBETULUI**

Prin practică veți putea distinge cu ușurință un zâmbet fals de unul adevărat. O modalitate simplă prin care puteți grăbi acest proces de învățare este să urmăriți felul în care se salută între ei oamenii pe care îi cunoașteți și să faceți comparația cu sentimentele pe care știți că le au unii față de ceilalți. De exemplu, dacă știți că partenerul dumneavoastră de afaceri îl agreează pe Ași îl antipatizează pe B, iar amândoi aceștia au fost invitați la o petrecere pe care el o organizează la biroul său, observați-i fața atunci când îl întâmpină pe fiecare dintre ei. Veți putea distinge cele două tipuri de zâmbet imediat!

După ce veți cunoaște diferența dintre un zâmbet fals și unul real, o puteți folosi ca un barometru pentru aflarea adevăratelor

sentimente ale celorlalți pentru dumneavoastră și puteți răspunde în consecință. Observarea diverselor tipuri de zâmbet vă poate fi utilă și pentru a aprecia modul în care ideile sau sugestiile dumneavoastră sunt receptate de interlocutor. Ideile întâmpinate cu un zâmbet sincer merită explorate în continuare și incluse în lista de priorități. Sugestiile primite cu un zâmbet fals ar trebui reevaluate sau ați putea chiar renunța la ele.

Acest barometru al zâmbetului funcționează cu prietenii, soții/soțiile, colegii de serviciu, copiii și chiar cu șeful. Vă oferă informații despre sentimentele lor în toate tipurile și fazele relațiilor interpersonale.



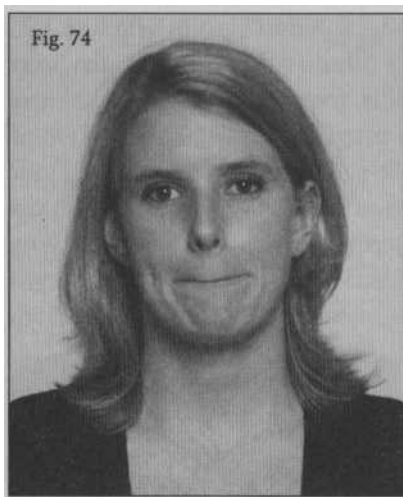
Comprimarea și „disparația” buzelor, cu colțurile gurii coborâte

Dacă vi s-a părut că în toate fotografiile recente ale persoanelor care au depus mărturii în fața Congresului buzele acestora erau invizibile, acest fapt se datora stresului. Susțin cu convingere acest lucru, deoarece în asemenea condiții „disparația buzelor” este un mod universal de manifestare. Când suntem stresați, avem

tendința inconștientă de a ne îngusta buzele până la ascunderea lor completă.

Când presăm buzele între ele, este ca și cum sistemul limbic ne-ar transmite să închidem totul și să nu mai permitem să pătrundă în corpul nostru nimic (vezi figura 74), deoarece în acel moment ne confruntăm cu probleme serioase. Comprimarea buzelor este un indicator al sentimentor negative, care apare repede, în timp real (vezi caseta 53). Este un semn clar că persoana respectivă este tulburată și că ceva este în neregulă. Extrem de rar se întâmplă ca această expresie facială să aibă o conotație pozitivă. Asta nu înseamnă că persoana respectivă este mincinoasă. Este doar un semn că este stresată în acel moment.

Fig. 74



Când buzele aproape nu se mai văd, cauza este de obicei stresul sau anxietatea.

În seria următoare de fotografii (vezi figurile 75 - 78) puteți observa cum buzele își modifică progresiv aspectul, din pline ca la început (lucrurile sunt în regulă) devenind tot mai înguste, până la dispariția totală (lucrurile nu sunt deloc în regulă). Remarcați mai ales cum în ultima fotografie (figura 78) colțurile gurii se lasă în jos, semănând cu litera U întoarsă. Această expresie facială este semnul clar al unui grad înalt de disconfort. Este un indice nonverbal formidabil, care ne transmite că persoana trece printr-o stare de încordare extremă.

În timpul cursurilor mele (puteți încerca și dumneavoastră cu prietenii) le spun studenților să-și îngusteze buzele sau să le facă să dispară și apoi să se uite unii la alții. Ei își dau seama destul de repede, după ce le atrag atenția asupra acestui fapt, că pot să-și facă buzele să „dispară”, dar de obicei gura ia forma unei linii drepte. Majoritatea nu-și pot forța colțurile gurii să ia forma literei U întoarse, oricât ar încerca. De ce? Pentru că răspunsul limbic este greu de mimat dacă nu ești cu adevărat stresat sau în suferință. Rețineți totuși că pentru anumiți oameni aceasta este forma normală a buzelor, cu colțurile lăsate în jos, deci în cazul lor nu reprezintă un semn de stres. Însă la cei mai mulți dintre noi este un indiciu real al sentimentelor sau gândurilor negative.



## **Caseta 53: CÂND O PERSOANĂ ÎȘI ASCUNDE BUZELE ARE ȘI ALTE LUCRURI DE ASCUNS**

Urmăresc îngustarea buzelor sau dispariția lor în timpul interogatoriilor sau când cineva face o declarație. Este un indiciu sigur, care apare de fiecare dată exact în momentul în care se pune o întrebare dificilă. Dacă îl observați, nu înseamnă neapărat că individul minte. În schimb, ne transmite informația că întrebarea aceea specială a funcționat ca un stimul negativ și l-a deranjat în mod evident. De exemplu, dacă întreb „îmi ascunzi ceva?”, iar el/ea își îngustează buzele în timp ce pun întrebarea, înseamnă că ascunde ceva. Este un indiciu foarte exact mai ales dacă acela este singurul moment în care am observat această expresie facială în timpul discuției noastre. Atunci este un semnal pentru mine că trebuie să-mi continuu tirul întrebărilor.

## Încrețirea buzelor

Urmăriți-i pe cei care își încrețesc sau își ȱuguie buzele în timp ce vorbește cineva (vezi figura 79). Acest comportament poate însemna că nu sunt acord cu ceea ce aud sau că au o altă idee, la care reflectează. Puteți profita de această informație, care vă poate ajuta să alegeți modul de prezentare a problemei, să vă modificați oferta sau să orientați conversația într-o direcție convenabilă. Ca să înȱelegeți dacă ȱuguierea buzelor semnifică dezacordul sau dacă mai degrabă persoana ia în considerație o alternativă, va trebui să urmăriți conversația destul de mult timp pentru a putea aduna indicii suplimentare.

ȱuguierea buzelor poate fi observată de multe ori în timpul pledoariilor finale ale unui proces. În timp ce un avocat vorbește, partea adversă își va ȱuguia buzele pentru a-și exprima dezacordul; de asemenea judecătorii, dacă nu sunt de acord cu avocații în timpul discuțiilor separate. În timpul revizuirii unui contract, urmărirea și identificarea

momentelor în care o persoană își încrețește buzele îi poate ajuta pe avocați să-și dea seama care sunt îngrijorările sau problemele celeilalte părți. Această expresie facială poate fi văzută și în timpul interogatoriilor poliției, mai ales când unui suspect i se prezintă eronat faptele. Acesta își va țuguia buzele în semn de dezacord, deoarece știe că investigatorul nu deține informațiile corecte.

În întâlnirile de afaceri, țuguiera buzelor apare tot timpul și trebuie considerată un mijloc eficient de adunare a informațiilor despre o anumită situație. De exemplu, pe măsură ce se citește un paragraf dintr-un

Fig. 75



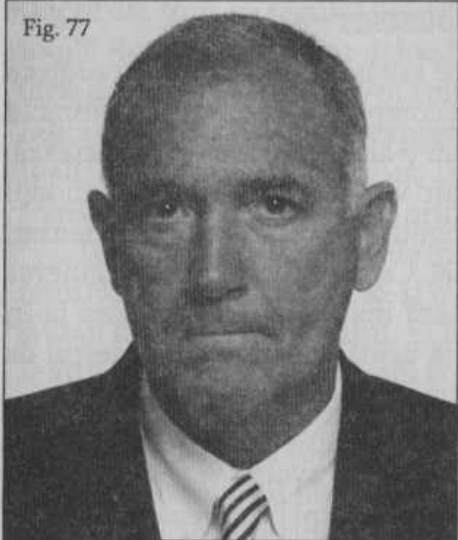
Observați că atunci când buzele sunt pline persoana este mulțumită.

Fig. 76



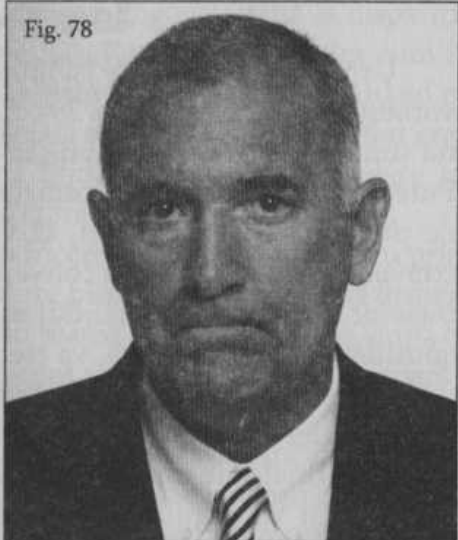
Când există o doză de stres, buzele încep să se îngusteze.

Fig. 77



Îngustarea buzelor, ce reflectă stres sau anxietate, poate progresa până la dispariția lor completă, ca în această fotografie.

Fig. 78



Când buzele dispar și colțurile gurii se lasă în jos, emoțiile și încrederea sunt la cote foarte scăzute, în timp ce anxietatea, stresul și grijile cresc.

Ne țuguim buzele  
sau le încrețim  
când nu suntem  
de acord cu ceva  
sau cu cineva sau  
ne gândim  
la o alternativă.

Fig. 79



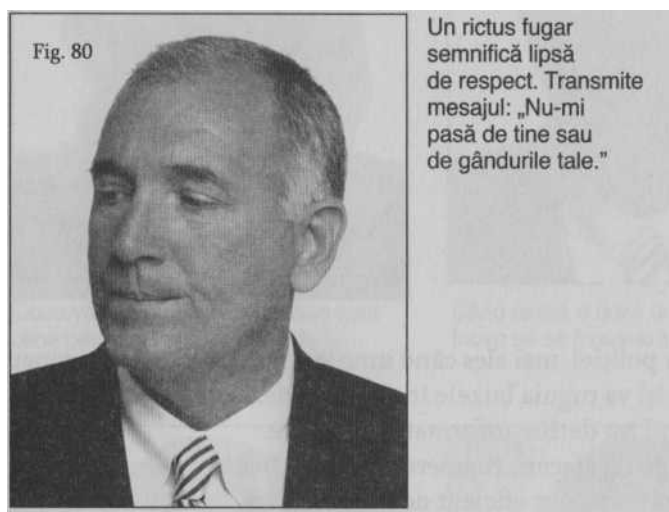
contract, cei care se opun unui anumit aspect își vor țuguia buzele exact în momentul când aud cuvintele respective. Sau, atunci când anumiți indivizi sunt numiți pentru promovare, veți vedea această expresie pe fețele unora la auzul numelui cuiva mai puțin agreat.

Țuguirea sau încrețirea buzelor este un indiciu atât de exact, încât ar trebui să i se acorde mai multă atenție. Apare în numeroase situații și transmite informația sigură că persoana are în

vedere o alternativă sau respinge complet ceea ce aude sau vede.

## Rictusul

Această expresie a feței, ca și datul ochilor peste cap, este un indiciu universal al disprețului. Denotă lipsă de respect, dar și de empatie din partea persoanei care folosește acest gest. Pentru manifestarea lui, mușchii *buccinatori* (de pe părțile laterale ale feței) se contractă și trag colțurile gurii către urechi, conturând în obraji



gropițe batjocoritoare. Este o expresie foarte ușor de observat și plină de înțelesuri, chiar dacă

apare fugar, pentru o clipă (vezi figura 80). Un rictus poate fi relevator pentru ceea ce se întâmplă în mintea unei persoane și nu prevestește nimic bun (vezi caseta 54).

### **Caseta 54: DISPREȚUL OGLINDIT DE UN RICTUS**

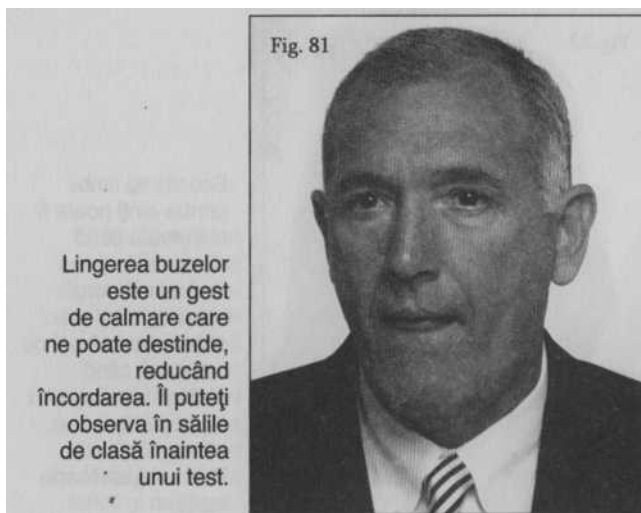
La Universitatea din Washington, cercetătorul John Gottman a descoperit în timpul ședințelor de terapie pentru cupluri căsătorite că dacă unul sau amândoi partenerii aveau un rictus batjocoritor, era un indiciu semnificativ și puternic pentru probabilitatea mare a despărțirii. Odată ce lipsa de considerație sau disprețul s-a instalat la nivel psihic, fapt ce poate fi indicat de acest rictus, relația este perturbată sau chiar terminată. În timpul investigațiilor FBI, am observat rictusuri pe figurile suspectilor atunci când aceștia credeau că știu mai multe decât

anchetatorul sau simțeau că acesta nu știa toată povestea. Indiferent de circumstanțe, un rictus este un semn de lipsă de respect sau de dispreț față de cealaltă persoană.

## **Indicii nonverbale ale limbii**

Există numeroase indicii oferite de mișcările limbii, de la care putem primi informații prețioase despre gândurile sau starea de spirit a celorlalți. Când suntem stresați și gura ne este uscată, este normal să ne lingem buzele pentru a le umezi. De asemenea, în momentele de disconfort, avem tendința de a trece limba pe deasupra buzelor, înainte și înapoi, pentru a ne calma. Se întâmplă să scoatem limba (mai ales într-o parte a gurii) în timp ce ne concentrăm asupra unei sarcini. Unii oameni, dar mai ales copiii, scot limba la alții pentru a-și exprima dezaprobarea sau dezgustul.





Când observăm la cineva și alte indicii nonverbale ale gurii care indică stresul, cum ar fi mușcarea buzelor, atingerea gurii, lingerea buzelor sau roaderea unui obiect, ne putem întări convingerea că persoana este nesigură pe ea (vezi figura 81). În plus, dacă oamenii își ating sau/și își ling buzele în timp ce-și cântăresc opțiunile, și mai ales dacă observați acest gest un timp mai îndelungat, este un semn clar de nesiguranță.

Scoaterea limbii printre dinți este un gest folosit de cei care cred că au scăpat cu fața curată dintr-o anumită împrejurare sau de cei care au fost prinși făcând un lucru interzis. Am văzut acest

comportament în piețele de vechituri de la noi și din Rusia, printre comercianții stradali din sudul Manhattan-ului, la mesele de poker din Las Vegas, în cursul interogatoriilor de la FBI și în timpul întâlnirilor de afaceri. În toate situațiile, persoana făcea acest gest – cu limba între dinți, fără atingerea buzelor – la sfârșitul unei afaceri sau ca o ultimă „declarație” nonverbală (vezi figura 82). Această expresie facială este, în felul ei, un comportament tranzacțional. Se pare că se manifestă inconștient, la sfârșitul unor interacțiuni sociale, și are o diversitate de înțelesuri, care trebuie analizate în context. Dintre acestea putem enumera: „am fost prins asupra faptului”, „sunt extrem de bucuros”, „am scăpat”, „am făcut o prostie” sau „îmi fac de cap”.

Fig. 82



Scoaterea limbii printre dinți poate fi observată când cineva este prins făcând un lucru interzis, când știe că a dat-o în bară cu ceva sau când a reușit să scape cu fața curată dintr-o situație delicată. Este un gest foarte rapid.

Chiar astăzi, în timp ce îmi revizuiam notițele pentru această carte, tânăra care servea la bufetul facultății îi adusese studentului din fața mea o farfurie cu altceva decât ce comandase. Când studentul i-a atras atenția asupra greșelii, am văzut-o cum a scos limba printre dinți și a ridicat umerii, parcă spunând „Am încurcat farfuriile!”

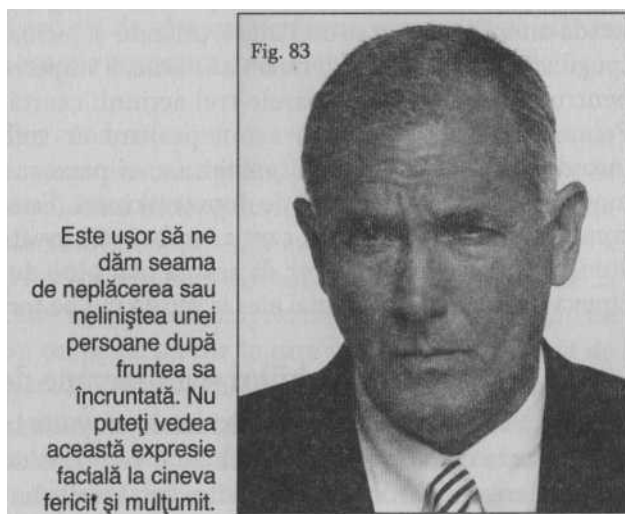
În discuțiile de afaceri sau în cadrul relațiilor sociale, acest gest poate fi observat spre sfârșitul dialogului, când o persoană simte că a scăpat cu fața curată și că celălalt a pierdut ocazia de a

sesiza ce nu era în ordine. Dacă vedeți gestul de scoatere a limbii printre dinți, întrebați-vă oare ce s-a întâmplat. Gândiți-vă dacă ați fost înșelați sau păcăliți, ori dacă tocmai ați făcut o greșală. Este timpul să descoperiți dacă cineva vă trage în piept!

## **ALTE INDICII OBȚINUTE PRIN OBSERVAREA FEȚEI**

Încrețirea frunții încruntarea prin încrețirea frunții și a sprâncenelor apare de obicei când o persoană este neliniștită, tristă, concentrată, tulburată, uimită sau supărată (vezi figura 83). O frunte încrețită trebuie analizată în context, pentru a-i determina adevărata semnificație. De exemplu, am văzut o casieră la supermarket cu fruntea încrețită când număra banii la sfârșitul zilei. I-am putut observa pe figură intensitatea concentrării, în timp ce încerca să facă totalul pe o foaie de hârtie. Aceeași încrețire a frunții poate fi observată și la un individ care tocmai a fost

arestat și este condus printre reporteri. Încruntarea frunții apare de obicei când cineva se află într-o situație



dezagreabilă, de care nu poate scăpa, de aceea este vizibilă de obicei în fotografiile făcute arestaților.

În paranteză fie spus, această expresie facială este atât de veche și de comună la mamifere, încât chiar și câinii o recunosc atunci când ne uităm la ei cu fruntea încruntată. Și câinii pot avea o astfel de expresie când sunt neliniștiți, supărați sau concentrați. Un alt fapt interesant referitor la încrețirea frunții este acela că, pe măsură ce

Înaintăm în vârstă și trecem prin tot mai multe experiențe de viață, pe frunte apar adâncituri din ce în ce mai mari, care devin cu timpul riduri permanente. În timp ce ridurile provenite de la râs sau zâmbet pot apărea după o multitudine de expresii faciale pozitive și semnifică o viață fericită, o persoană cu fruntea ridată a avut o viață plină de încercări, în timpul căreia s-a încruntat mult.

## **Freamățul nărilor**

Așa cum am mai spus, freamățul nărilor este un indiciu nonverbal care semnalează că o persoană este excitată sau entuziasmată. Îndrăgostiții pot fi văzuți deseori parcă plutind unul în jurul celuilalt, cu nările fremătând ușor de emoție și anticipare. Cel mai probabil, ei adoptă inconștient acest comportament simțind fiecare *feromonii* celuilalt, binecunoscutele semnale sexuale biologice (Givens, 2005, 191 - 208). Freamățul nărilor este de asemenea un indiciu

puternic al intenției unei mișcări fizice, cum ar fi pregătirea pentru a urca niște scări abrupte sau pentru mutarea unei biblioteci. Când urmează să acționăm fizic, căutăm să ne oxigenăm mai mult și de aceea apare freamătul nărilor.

Datorită pregătirii mele de apărător al legii, dacă întâlnesc pe stradă un individ care se uită în jos, ținându-și picioarele într-o poziție „pugilistică”, și observ că îi freamătă nările, îl suspectez că se pregătește pentru una dintre următoarele trei acțiuni: ceartă, fugă sau bătaie. Freamătul nărilor este un semn pe care ar trebui să-l urmăriți întotdeauna dacă sunteți în preajma unei persoane care ar avea un motiv să vă atace sau să fugă de dumneavoastră. Este unul dintre acele comportamente suspecte la care ar trebui să-i învățăm pe copii să fie atenți. În acest fel ei își vor da seama mai bine de situațiile în care cineva devine periculos, mai ales la școală sau pe terenul de joacă.

Roaderea unghiilor și alte semne de stres

Dacă vedeți o persoană care își roade unghiile

în timp ce așteaptă să finalizeze o afacere, probabil că nu o veți considera prea sigură de ea. Roaderea unghiilor este un indicator al stresului, nesiguranței sau disconfortului. Când îl observați într-o situație de negociere, chiar și pentru o clipă, este bine să presupuneți că persoana respectivă este nesigură de propriile forțe și/sau negociază dintr-o poziție slabă. Persoanele care participă la un interviu pentru angajare sau tinerii care își așteaptă partenererele să vină la întâlnire ar trebui să evite să-și roadă unghiile, nu numai din cauză că este un obicei urât, dar și pentru că în acest fel strigă în gura mare: „Sunt nesigur pe mine!” Nu ne roadem unghiile pentru că trebuie scurtate, ci în primul rând pentru a ne calma.

## **Înroșirea sau pălirea feței**

Câteodată vom roși involuntar sau vom păli, în funcție de stările emoționale profunde prin care trecem. La cursurile mele, pentru a demonstra reacția de înroșire, solicit unui student să stea în



fața grupului, iar eu mă apropii foarte mult de gâtul său, venind din spate. De obicei această violare a spațiului personal va fi suficientă pentru a-i provoca reacția limbică de înroșire a feței. La unii oameni, mai ales la cei cu pielea foarte deschisă, înroșirea poate fi extrem de evidentă. Oamenii roșesc și când sunt surprinși făcând ceva ce știu că n-ar trebui să facă. Mai există și situația în care o persoană roșește când are o slăbiciune pentru cineva, dar nu vrea să se știe. Adolescenții care au o dragoste secretă roșesc ori de câte ori persoana respectivă se află în preajma lor. Este o reacție autentică a sistemului limbic, relativ ușor de identificat.

În schimb, pălim când suferim o stare de șoc, provocată tot de sistemul limbic. Am văzut persoane pălind la față după un accident de circulație sau în timpul unui interogatoriu, când au fost puse în fața unor dovezi clare ale vinovăției lor. Albirea la față apare ca urmare a faptului că sistemul nervos autonom dirijează sângele din vasele de la suprafața corpului către mușchii mai

importanți, pentru a ne pregăti de fugă sau de atac. Știu cel puțin un caz în care un individ a fost atât de surprins că a fost arestat, încât s-a albit imediat la față și a făcut atac de cord. Nu trebuie să ignorăm aceste reacții, pentru că sunt indicii clare ale unei stări de stres intens și se manifestă în diverse moduri, în funcție de natura și durata situațiilor prin care trecem.

## **Expresii faciale dezaprobatore**

Indiciile de dezaprobare diferă de la un loc la altul al globului și reflectă normele sociale specifice fiecărei culturi. În Rusia, mi s-a întâmplat ca oamenii să se uite la mine dezaprobator deoarece fluieram în timp ce mergeam pe un coridor în interiorul unui muzeu. Se pare că aici fluieratul într-o încăpere este un obicei interzis. În Montevideo, eram cu un grup care a fost sancționat de localnici cu priviri scrutătoare urmate de întoarcerea ostentativă a capului. Pare-se că grupul nostru vorbea prea tare

și localnicii nu ne apreciau umorul exaltat. În Statele Unite ale Americii, deoarece țara este atât de mare și diversă, diferitele populații vor avea gesturi dezaprobatoare diferite; ce poți vedea în zona vestică diferă de ceea ce vezi la New York sau New England.

Majoritatea semnelor de dezaprobare se observă pe fețele oamenilor și fac parte dintre primele mesaje pe care le învățăm de la părinții și rudele noastre. Cei care au grijă de noi ne arată prin expresia feței că facem ceva ce nu trebuie sau că sărim calul. Tatăl meu, care este o persoană foarte controlată, avea mereu „privirea” potrivită; tot ce trebuia să facă era să se uite la mine cu severitate. De privirea lui se temeau și prietenii mei. Nu a fost niciodată nevoit să ne domine verbal. Se uita doar la noi cu privirea aceea scrutătoare și era suficient.

În cele mai multe cazuri suntem destul de pricepuți în descifrarea acestor indicii de dezaprobare, dar uneori ele pot fi extrem de subtile (vezi caseta 55). Recunoașterea

dezaprobării este cheia învățării regulilor nescrise și convențiilor dintr-o anumită țară sau zonă geografică, deoarece ne indică situațiile când le încălcăm. Aceste semnale ne dau posibilitatea să aflăm când suntem nepoliticoși. Dar și semnele nemeritate sau neadecvate de dezaprobare sunt nepoliticoase. Un indiciu nonverbal foarte des utilizat în America este datul ochilor peste cap. Gestul sugerează o lipsă de respect și nu trebuie tolerat, mai ales la subordonați, la oamenii din aceeași echipă sau la copii.

Expresiile faciale de dezgust sau dezaprobare sunt foarte sincere și reflectă ceea ce se petrece în creier. Dezgustul este unul dintre indiciile nonverbale ale feței cel mai ușor de observat, deoarece anatomia noastră s-a adaptat, în milioane de ani, pentru a respinge mâncarea alterată sau orice altceva ce ne-ar putea dăuna. Deși aceste expresii faciale se înscriu într-o paletă largă - de la cele aproape insesizabile la cele foarte evidente -, fie că ne confruntăm cu informații negative sau gustăm ceva ce nu ne

place, în ceea ce privește creierul nostru, acesta simte același lucru: „Nu îmi place asta, îndepărtați-o de mine!” Indiferent cât de superficială este grimasa sau privirea de dezgust sau neplăcere, putem fi siguri că interpretarea acestor semne este corectă, deoarece ele sunt dictate de sistemul nostru limbic (vezi caseta 56).

### **Caseta 55: O ÎNTÂLNIRE DE VÂNZĂRI EȘUATĂ**

Cu ceva timp în urmă, am fost abordat de o femeie, agent de vânzări pentru un lanț important de săli de gimnastică din centrul Floridei. Tânăra, cu mult entuziasm, încerca să mă determine să mă abonez pentru o anumită sală, afirmând că mă va costa doar un dolar pe zi pentru tot restul anului. În timp ce o ascultam, devenea din ce în ce mai însuflețită, apreciind probabil că avea șanse mari să-i devin client. Când a fost rândul meu să vorbesc, am întrebat

dacă sala avea piscină. Ea a răspuns negativ, dar a scos în evidență alte avantaje. Atunci i-am spus că în acel moment plăteam 22 de dolari pe lună pentru a merge la o sală care avea și o piscină olimpică. În timp ce vorbeam, ea a privit în jos, făcând un mic gest de dezgust (nasul și partea stângă a gurii s-au ridicat) (vezi figura 84). A fost o expresie facială fugară, dar dacă ar fi durat mai mult, ar fi semănat cu un mârâit. Acest microgest a fost suficient ca să îmi dau seama că nu îi convenea ceea ce îi spuneam și după o secundă sau două a găsit o scuză pentru a se apropia de altcineva. Întâlnirea de prospectare s-a încheiat.

Nu a fost nici primul și nici ultimul comportament de acest fel pe care l-am observat. De fapt, l-am văzut deseori în timpul negocierilor, când, la auzul unei oferte, unul dintre participanți făcea brusc și inconștient un mic gest similar de respingere. Când refuzai mâncarea în America Latină, aceeași expresie a feței era foarte des întâlnită, însoțită de mișcarea

capului într-o parte și în alta, fără niciun cuvânt. Un gest socotit nepolitic în într-o țară sau regiune era acceptat fără probleme în alta. Cheia pentru o călătorie reușită este să cunoști tradițiile dinainte, pentru a ști cum să te porți și mai ales la ce să te aștepți.



## **Caseta 56: PÂNĂ CÂND DEZGUSTUL NE VA DESPĂRȚI**

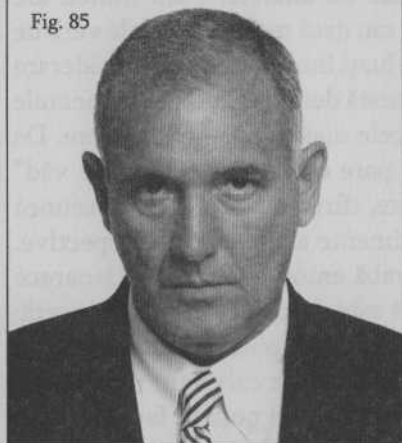
Cât de limpede ne dezvăluie acest gest de dezgust gândurile noastre lăuntrice și intențiile? Iată un exemplu personal. În timp ce vizitam un prieten și pe logodnica sa, el povestea despre căsătoria apropiată și despre planurile pentru luna de miere. Fără ca el să-și dea seama, am fost martorul unei mici expresii faciale de dezgust a logodnicii la auzul cuvântului „căsătorie”. A fost ceva fugar și mi s-a părut ciudat, deoarece amândoi ar fi trebuit să fie încântați de subiect. După câteva luni, prietenul meu m-a sunat și mi-a spus că logodnica sa a anulat nunta. Văzusem, dintr-un singur gest, adevăratele ei sentimente, dezvăluite de creier fără niciun echivoc. Gândul de a se căsători îi repugna profund.



## **GESTURI ALE FEȚEI CARE SFIDEAZĂ GRAVITAȚIA**

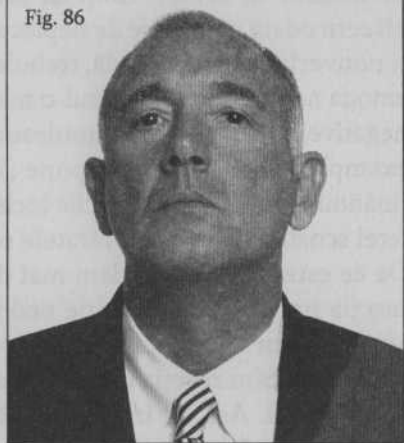
Vorba veche „ține bărbia sus” se adresează cuiva care este în toane proaste sau trece printr-o perioadă mai nefericită (vezi figurile 85 și 86). Această mostră de înțelepciune populară reflectă foarte clar reacția noastră limbică la o situație nefavorabilă. O persoană care-și ține bărbia în piept este percepută ca lipsită de încredere și trăind sentimente negative, în timp ce alta care umblă cu bărbia ridicată pare a fi într-o dispoziție pozitivă.

Fig. 85



Când încrederea este scăzută sau suntem îngrijorați pentru propria persoană, bărbia face o cută, iar nasul coboară și el.

Fig. 86



Când ne simțim încrezători în forțele proprii, bărbia iese în față și nasul se ridică; ambele sunt semne de confort psihic.

Ce este valabil pentru bărbie, este și pentru nas. A umbla „cu nasul pe sus” este un indiciu nonverbal de încredere sporită, în timp ce o poziție coborâtă a nasului este semnul diminuării încrederii în sine. Când oamenii sunt stresați sau supărați, au tendința să stea cu bărbia mai jos decât de obicei (și cu nasul, pentru că altfel nu se poate). Încrêțirea bărbiei este o formă de retragere sau de distanțare și poate fi un indiciu foarte clar al unui sentiment negativ autentic.

În Europa, mai ales, pot fi observate numeroase astfel de semnale, mai ales la indivizii

care își țin nasul pe sus când vor să umilească pe cineva sau când se uită la alți oameni cu un statut social mai modest.

Urmăream o emisiune a Televiziunii Franceze în timp ce călătoream prin lume și am observat cum un politician, când i s-a pus o întrebare pe care a considerat-o mai prejos de demnitatea lui, n-a făcut decât să-și ridice nasul mai sus și, uitându-se în jos la reporter, i-a spus: „Nu, la asta nu o să răspund”. Nasul îi reflecta statutul și atitudinea disprețuitoare la adresa reporterului. Charles de Gaulle, un personaj destul de complex care a fost unul dintre președinții Franței, era faimos pentru proiectarea unei atitudini și imagini de om mândru și trufaș.

## **Regula indiciilor divergente**

Uneori nu spunem exact ce credem, dar expresia feței ne reflectă totuși gândurile. De exemplu, cineva care se uită în mod repetat la ceas sau la cea mai apropiată ieșire vă dă de

înțeles fie că se grăbește, fie că are o întâlnire, fie că și-ar dori să se afle în alt loc. Acest tip de privire este un indiciu de intenție.

Alteori, spunem ceva, dar de fapt credem altceva. Aceste situații ne conduc către o regulă generală când este vorba de interpretarea emoțiilor și/sau cuvintelor prin urmărirea expresiilor faciale. Când observați indicii divergente provenite din zona feței (cum ar fi semnale de fericire în același timp cu semnale de anxietate sau indicii ale plăcerii odată cu mesaje de neplăcere) sau dacă mesajele faciale verbale și nonverbale nu concordă, trebuie să luați întotdeauna în considerare emoția negativă, considerând-o mai onestă decât cealaltă. Sentimentele negative vor fi aproape întotdeauna cele mai clare și mai sincere. De exemplu, dacă cineva vă spune „îmi pare extrem de bine să te văd” ținându-și în acest timp fălcile încleștate, afirmația este falsă. Tensiunea feței scoate la iveală adevăratele sentimente ale persoanei respective. De ce este firesc să credem mai

degrabă emoția negativă? Deoarece reacția imediată la o situație nedorită este de obicei cea mai sinceră; abia după un moment realizăm că ceilalți ne-ar putea observa gestul și atunci mascăm reacția inițială cu expresii faciale care sunt mai acceptabile social. Așa că, în situațiile în care sunteți puși în fața ambelor tipuri de emoții, încredeți-vă în prima pe care ați observat-o, mai ales dacă este una negativă.

## **CONCLUZII DESPRE INDICIILE OFERITE DE FAȚĂ**

Deoarece fața poate afișa o multitudine de expresii diferite și pentru că suntem învățați de la vârste foarte fragede să ne mascăm semnalele nonverbale faciale, orice indiciu veți observa în zona feței trebuie comparat cu celelalte mesaje ale corpului. În plus, din cauză că semnificațiile expresiilor faciale sunt atât de complexe, poate fi dificil de interpretat dacă ele reflectă o stare de confort sau de disconfort. Dacă nu vă este clar ce

transmite o anumită expresie facială, reproduceți-o și vedeți cum vă simțiți. Acest mic truc vă va fi util pentru a descifra ceea ce tocmai ați observat. Fața poate dezvălui o mare cantitate de informații, dar totodată vă poate induce în eroare. Trebuie să căutați grupuri de comportamente, să evaluați mereu ceea ce vedeți în contextul adecvat, să observați dacă expresiile faciale concordă cu alte semnale ale corpului sau le contrazic. Doar prin unificarea tuturor acestor observații veți putea aprecia corect emoțiile și intențiile unei persoane.

## **CAPITOLUL OPT**

### **Detectarea minciunii**

#### ***Procedați cu grijă!***

De-a lungul cărții v-am prezentat mai multe exemple de semnale nonverbale ale corpului pe care le putem folosi pentru a înțelege mai bine sentimentele, gândurile și intențiile celorlalți.

Până acum sper că ați fost convinși că prin cunoașterea acestor indicii nonverbale veți putea să evaluați ceea ce fiecare corp ne poate spune în orice împrejurare. Totuși, există un tip de comportament uman care este dificil de descifrat, și acela este minciuna.

Poate presupuneți că, în calitatea mea de agent FBI de carieră, care a fost supranumit uneori „detector uman de minciuni”, sunt capabil să identific minciunile cu mare ușurință și vă pot chiar învăța cum să deveniți un poligraf uman într-o perioadă scurtă de timp. Nimic nu poate fi mai departe de adevăr! În realitate, este extrem de dificil să detectezi minciuna – cu mult mai greu decât se pot interpreta cu precizie celelalte comportamente despre care am discutat în carte.

Tocmai datorită experienței mele de agent FBI implicat în analiza comportamentală – o persoană care și-a petrecut întreaga viață profesională încercând să detecteze minciuna –, recunosc și apreciez dificultățile în evaluarea corectă a comportamentului înșelător. Din acest motiv am

ales să dedic un capitol special, la sfârșitul acestei cărți, abordării *realiste* și aplicării indiciilor nonverbale în detectarea minciunii. S-au scris pe acest subiect multe cărți care au prezentau totul foarte simplu, chiar și pentru amatori. Vă asigur că nu este așa!

Cred că este prima dată când un ofițer de carieră în forțele de menținere a ordinii și contraspionaj, cu o experiență considerabilă și care încă susține cursuri în domeniu, s-a încumetat să tragă un semnal de alarmă: majoritatea oamenilor – atât dintre cei fără o pregătire în domeniu, cât și profesioniști – nu se pricep la detectarea minciunilor. De ce fac această afirmație? Deoarece, din păcate, de-a lungul anilor am văzut prea mulți anchetatori interpretând greșit semnalele nonverbale și făcând multe persoane inocente să se simtă vinovate sau creându-le fără niciun sens o stare de disconfort. Am văzut atât amatori, cât și profesioniști făcând afirmații scandaloase și distrugând vieți. Prea mulți oameni au ajuns la închisoare învinuiți de



mărturie mincinoasă doar pentru că un ofițer a interpretat greșit o reacție de stres drept minciună. Ziarele sunt pline cu povești îngrozitoare, incluzând-o pe cea despre un tip nevinovat care făcea jogging în Central Park din New York, dar care a fost considerat mincinos de către ofițerii care l-au anchetat și l-au silit să facă mărturisiri, din cauză că au luat indiciile nonverbale de stres drept comportament mincinos (Kassin, 2004,172 – 194; Kassin, 2006,207 – 227). Am speranța că cititorii acestei cărți își vor face o impresie mai realistă și mai onestă despre ceea ce se poate realiza sau nu pentru detectarea minciunii prin interpretarea mesajelor nonverbale și, înarmați cu aceste cunoștințe, vor avea o abordare mai atentă și mai rațională pentru a afirma dacă o persoană spune adevărul sau nu.

## **MINCIUNA: UN SUBIECT CARE MERITĂ STUDIAT**

Pe toți ne interesează să aflăm adevărul în

diverse împrejurări. Societatea funcționează pe baza presupunerii că oamenii își respectă cuvântul – că adevărul triumfă în fața necinstei. Pentru cei mai mulți, așa și este. Dacă nu ar fi așa, relațiile ar fi de scurtă durată, comerțul ar înceta și încrederea dintre părinți și copii s-ar distruge. Cu toții depindem de onestitate, deoarece atunci când adevărul lipsește suferim, și societatea suferă la rândul ei. Când Adolf Hitler l-a mințit pe Neville Chamberlain, societatea nu a avut parte de pace și mai mult de cincizeci de milioane de oameni au plătit cu viețile lor. Când Richard Nixon a mințit națiunea, a distrus respectul multora pentru funcția de președinte. Când directorii de la Enron și-au mințit angajații, mii de vieți au fost distruse peste noapte. Contăm pe faptul că guvernul și instituțiile comerciale sunt oneste și loiale. Avem nevoie și ne așteptăm ca prietenii și familia să fie sinceri cu noi. Adevărul este esențial pentru toate relațiile, fie că sunt personale, profesionale sau civice.

Din fericire, majoritatea oamenilor sunt

sinceri și multe dintre minciunile pe care le auzim zilnic sunt așa-numitele minciuni „nevinovate” sau convenționale, menite să ne protejeze de răspunsul adevărat la întrebări precum: „Arăt bine în hainele astea?” Fără discuție, când ne referim la probleme cu adevărat serioase, este în interesul nostru să evaluăm și să determinăm adevărul lucrurilor care ni se spun. Acest lucru nu este, totuși, deloc simplu. Mii de ani oamenii au mers pe la ghicitori și au folosit tot felul de tehnici dubioase pentru a detecta minciuna – cum ar fi punerea unui cuțit fierbinte pe limba cuiva. Chiar și astăzi, pentru a descoperi mincinoșii, unele organizații folosesc mostre ale scrisului, analiza stresului din voce sau poligraful. Rezultatele obținute prin toate aceste metode sunt discutabile. Nicio mașină, nicio metodă, niciun test și nicio persoană nu pot descoperi minciuna în proporție de sută la sută. Chiar și mult lăudatul poligraf are o rată de corectitudine de doar 60 – 80 din timp, depinzând de operatorul său (Ford, 1996,230 – 232; Cumming, 2007).

## **Căutarea mincinoșilor**

Adevărul este că identificarea minciunii este atât de dificilă, încât numeroase studii începute în anii '80 au arătat că cei mai mulți dintre noi – incluzând aici judecători, avocați, medici, ofițeri de poliție, agenți FBI, politicieni, profesori, mame, tați sau soți – nu avem rezultate mai bune decât dacă am da cu zarul (50 - 50) când este vorba despre detectarea minciunii (Ford, 1996,217; Ekman, 1991,162). Este supărător, dar adevărat. Majoritatea oamenilor, printre care și profesioniștii, nu se descurcă mai bine decât cineva care dă cu zarul, pentru a percepe lipsa de onestitate (Ekman O'Sullivan, 1991,913 - 920). Chiar și cei cu adevărat talentați în detectarea minciunilor (probabil mai puțin de un procent din întreaga populație) rareori au dreptate în mai mult de 60 din cazuri. Gândiți-vă la nenumărații jurați care trebuie să determine onestitatea sau lipsa ei, vina sau nevinovăția cuiva pe baza a ceea ce

consideră a fi comportamente mincinoase. Din nefericire, acele semnale care sunt interpretate greșit drept o lipsă de onestitate sunt în primul rând manifestări ale stresului, nu ale minciunii (Ekman, 1991,187 - 188). De aceea eu mă conduc după motoul învățat de la cei care știu că nu există nici un singur semnal/comportament care să fie un indiciu clar al minciunii - nici măcar unul (Ekman, 1991,162 - 189).

Asta nu înseamnă că trebuie să abandonăm eforturile de a studia minciuna și de a observa comportamente care, în context, sunt sugestive pentru descoperirea înșelăciunii. Sfatul meu este să vă stabiliți un țel realist: acela de a putea interpreta semnalele nonverbale cu claritate și siguranță, și de a lăsa corpul uman să vă vorbească despre ceea ce gândește, simte sau intenționează. Acestea sunt obiective rezonabile care, până la urmă, nu numai că vă vor ajuta să-i înțelegeți pe ceilalți mai bine (minciuna nu este singurul comportament care merită să fie detectat!), dar vă vor oferi și indicii pentru

identificarea minciunii ca rezultat secundar al observațiilor dumneavoastră.

## **De ce este minciuna atât de greu de detectat?**

Dacă vă întrebați de ce identificarea minciunii este atât de dificilă, gândiți-vă la vorba „practica te învață”. Învățăm să mințim de la o vârstă fragedă – și o facem atât de des, încât devenim experți în a face extrem de convingător afirmații false. Gândiți-vă cât de des ați auzit ceva de genul: „Spune-i că nu sunt acasă”, „Fabrică-ți un zâmbet de petrecere” sau „Nu-i spune tatălui tău ce s-a întâmplat, pentru că o s-o pățim amândoi”. Deoarece omul este un animal social, mințim nu numai în propriul nostru beneficiu, dar și unii în interesul altora (Vrij, 2003,3 – 11). Minciuna poate fi un mijloc de a evita să dăm lungi explicații, o încercare de a scăpa de pedeapsă, o cale mai scurtă spre un titlu fictiv de doctor, sau poate fi utilizată doar cu intenția de a fi drăguți cu cineva.

Chiar și cosmeticele și vestimentația ne ajută să trișăm. În esență, pentru noi, oamenii, minciuna este un „instrument pentru supraviețuirea socială” (St-Yves, 2007).

## **O ABORDARE NOUĂ PENTRU DEMACAREA MINCIUNII**

În timpul ultimului meu an în FBI, am prezentat cercetarea și descoperirile mele despre posibilitățile de identificare a minciunii, incluzând și o listă cu referințe bibliografice din ultimii patruzeci de ani.

Toate acestea au condus la apariția unui articol în publicația FBI-ului, numit „Un model în patru etape pentru detectarea minciunii: o paradigmă alternativă pentru interogare” (Navarro, 2003,19 – 24). Această lucrare prezintă un nou model pentru identificarea lipsei de sinceritate, bazat atât pe conceptul de activare a sistemului limbic, cât și pe interpretarea indiciilor de confort și disconfort. Mai simplu spus, am

sugerat faptul că, în situațiile în care spunem adevărul și nu ne facem griji, ne simțim mai bine decât atunci când mințim sau suntem îngrijorați să nu fim prinși, deoarece în al doilea caz avem un sentiment de vinovăție. Modelul evidențiază de asemenea tendința de a avea un comportament mai degajat și gesturi mai ample atunci când suntem sinceri și ne simțim bine, spre deosebire de situația contrară, când gesturile sunt mult mai reținute.

Acest model este folosit în prezent la nivel mondial. Deși scopul său a fost de a-i pregăti pe ofițerii din structurile de apărare a legii pentru a detecta minciuna în timpul investigațiilor, modelul este aplicabil oricărui tip de relație interpersonală – la muncă, acasă sau în orice loc în care este important să discernem adevărul de minciună. Deoarece vi-l voi prezenta aici, veți beneficia de o pregătire unică pentru a-l înțelege, având în vedere cunoștințele căpătate în capitolele anterioare.



## **Rolul esențial al ecuației confort/disconfort în detectarea minciunii**

Persoanele care mint sau sunt vinovate de ceva au conștiința încărcată cu minciunile sau delictele lor. De aceea le este greu să se simtă bine și să fie relaxate, iar starea de tensiune și îngrijorare se face observată destul de repede. Încercarea de a-și ascunde vina sau minciuna le împovărează cu o doză semnificativă de stres în timp ce se zbat să-și fabrice răspunsul la întrebări care în condiții normale nu le-ar ridica niciun fel de probleme (Depaulo et al, 1985, 323 - 370).

Cu cât o persoană se simte mai în largul ei atunci când vorbește cu dumneavoastră, cu atât vă va fi mai ușor să detectați semnalele nonverbale de disconfort asociate cu minciuna. Scopul dumneavoastră este să creați o atmosferă cât mai degajată la începutul oricărei discuții sau în timpul „construirii relației”. Aceasta vă ajută să stabiliți care este comportamentul obișnuit al

persoanei respective în perioada în care nu se simte în niciun fel amenințată.

## **Crearea unei zone de confort psihic care ușurează detectarea minciunii**

Pentru a avea rezultate în detectarea minciunii, trebuie să vă dați seama care este impactul *dumneavoastră* asupra acțiunilor celui suspectat și să recunoașteți că felul în care vă veți comporta îi va influența reacțiile (Ekman, 1991, 170 – 173). Modul în care puneți întrebările (acuzator), în care stați (prea aproape), în care vă uitați (suspicios) va contribui fie la susținerea nivelului său de confort, fie la scăderea lui. Este bine stabilit că dacă violați spațiul personal al cuiva, dacă acționați cu suspiciune, dacă vă uitați într-un fel nepotrivit sau puneți întrebările pe un ton acuzator, interogatoriul va fi afectat negativ. Cel mai important lucru pentru demascarea mincinoșilor nu este identificarea lipsei de onestitate, ci mai degrabă felul în care îi observați

și îi chestionați pentru a detecta minciunile. Apoi, este vorba despre colectarea de informații nonverbale. Cu cât înregistrați mai multe (grupări de indicii nonverbale), cu atât puteți fi mai încrezători în observațiile dumneavoastră și aveți mai multe șanse de a sesiza momentul când o anumită persoană nu este sinceră.

Chiar dacă încercați în mod activ să descoperiți indicii ale minciunii în timpul discuției sau interogatoriului, atitudinea dumneavoastră trebuie să fie cât mai *neutră* posibil, nu suspicioasă. Rețineți că în momentul în care deveniți suspicioși influențați felul în care persoana vă va răspunde. Dacă-i veți spune „minți” sau „cred că nu spui adevărul” sau pur și simplu o/îl veți privi bănuitor, îi veți influența comportamentul (Vrij, 2003,67). Cel mai bun procedeu este să întrebați pur și simplu, încercând să clarificați cât mai multe detalii ale situației și spunând din când în când „nu înțeleg” sau „poți să-mi explici din nou cum s-a întâmplat?”. Deseori, cerând cât mai multe informații detaliate, vă va fi

suficient pentru a deosebi minciuna de adevăr. Păstrarea calmului este esențială, fie că încercați să stabiliți validitatea informațiilor prezentate de o persoană în timpul unui interviu de angajare, fie că sunteți implicați într-o discuție serioasă despre probleme financiare, fie că bănuieți o infidelitate din partea soției/soțului, încercați să rămâneți calmi când puneți întrebările, să nu manifestați suspiciune, să păreți că vă simțiți bine în preajma persoanei respective și să nu o judecați. Astfel, interlocutorul va fi mai puțin defensiv și/sau lipsit de dorința de a divulga informații.

## **Identificarea indiciilor de confort psihic**

Este ușor de observat starea de confort a celor care vorbesc cu membrii familiei și cu prietenii. Putem sesiza când oamenii se simt în largul lor și când sunt liniștiți în prezența noastră. La masă, cei care se simt bine unii cu alții vor îndepărta obiectele dintre ei, pentru ca nimic să nu le obtureze imaginea. Cu timpul, se pot apropia mai

mult, pentru a nu fi nevoiți să vorbească prea tare. Când se simt în largul lor, oamenii se feresc mai puțin să-și expună corpul, lăsând mai mult la vedere partea superioară a trunchiului și laturile interioare ale brațelor sau picioarelor. În prezența străinilor, confortul psihic este mult mai dificil de atins, mai ales în situații stresante, cum ar fi un interogatoriu oficial sau o depozitie. De aceea, este foarte important să vă străduiți să creați o zonă de confort încă de la începutul oricărei interacțiuni cu o altă persoană.

Când ne simțim bine lângă cineva, trebuie să existe o concordanță în comportamentul nostru nonverbal. Două persoane între care există o relație plăcută respiră în același ritm, adoptă același ton și intensitate a vocii și au o conduită similară. Gândiți-vă la imaginea unui cuplu la o masă într-o cafenea, înclinați unul către celălalt, într-o stare de confort total. Când unul se apleacă în față, celălalt îi imită gestul. Dacă o persoană stă în picioare în timp ce vorbește cu noi, aplecată ușor într-o parte, cu mâinile în buzunare și cu

picioarele încrucișate, cel mai probabil o să adoptăm și noi aceeași poziție (vezi figura 87). Prin oglindirea comportamentului celeilalte persoane, spunem la nivel subconștient „mă simt bine cu tine”.

În timpul unui interogatoriu sau în orice altă situație în care se discută un subiect dificil, cu timpul tonul fiecărei părți ar trebui să-l oglindească pe al celeilalte, dacă există o concordanță (Cialdini, 1993,167 - 207). Acest fenomen de concordanță nu va fi prezent și nici nu va putea fi observat dacă între interlocutori nu există armonie. Aceștia vor adopta poziții diferite, vor vorbi fiecare în propria sa manieră sau cu alt ton, ori cel puțin expresiile lor faciale vor diferi, dacă nu vor fi chiar total opuse. Lipsa de concordanță este o barieră în calea unei comunicări eficiente și un obstacol serios pentru succesul unui interogatoriu sau al unei discuții.

Dacă dumneavoastră sunteți relaxați și echilibrați în timpul unei conversații sau al unui interogatoriu, iar cealaltă persoană se uită mereu

Fig. 87



Iată un exemplu de „oglindire”. Fiecare oglindește imaginea celuilalt, iar aplecarea unul către altul este un semn de confort psihic deosebit.

La ceas, adoptă o postură tensionată sau nu face nicio mișcare (afișează încremenirea unei statui), situația sugerează clar disconfortul, chiar dacă pentru un ochi antrenat totul poate să pară în ordine (Knapp Hall, 2002,321; Schäfer Navarro,

2004,66). Dacă cealaltă persoană caută motive de întrerupere sau vorbește repetat despre încheierea conversației, și acestea sunt semne de disconfort.

Evident, indiciile unei stări de confort sunt mult mai evidente când oamenii spun adevărul; nu au nevoie să ascundă niciun stres și nu au nici conștiința vinovăției care să-i facă să nu se simtă în largul lor (Ekman, 1991,185). Așadar, pentru a detecta o eventuală minciună, ar trebui să căutați semnele clare ale disconfortului – când apar și în ce context.

## **Semnale de disconfort între două persoane**

Dăm semne de disconfort atunci când nu ne place ceea ce ni se întâmplă, ceea ce vedem sau auzim, sau când suntem obligați să vorbim despre lucruri pe care preferăm să le ținem ascunse. Disconfortul apare mai întâi la nivel fiziologic, din cauza activării sistemului limbic. Inima bate mai



repede, ni se ridică părul, transpirăm mai mult, respirăm mai precipitat. În afara reacțiilor fiziologice, care sunt autonome (automate) și nu necesită implicarea gândirii, corpurile noastre exprimă disconfortul prin limbajul nonverbal. Când suntem speriați, nervoși sau foarte incomodați de o situație, avem tendința să ne mișcăm mai mult, în încercarea de a ne distanța, ne frământăm pe scaun, dăm din picioare, ne foim, ne rotim trunchiul sau batem darabana cu degetele (de Becker, 1997,133). Am observat cu toții astfel de comportamente la ceilalți - fie în timpul unui interviu de angajare, fie la o întâlnire romantică, fie când erau întrebați despre o problemă serioasă la muncă sau acasă. Rețineți că aceste gesturi nu indică automat minciuna; totuși, ele arată că persoana se simte inconfortabil în acel moment, iar cauzele pot fi multe.

Dacă încercați să observați disconfortul ca indicator potențial al minciunii, cel mai bun spațiu ar fi acela în care să nu existe obiecte (mese, birouri sau scaune) între dumneavoastră și

persoana pe care o observați sau o anchetați. Deoarece am văzut că membrele inferioare sunt deosebit de sincere, dacă interlocutorul se află dincolo de un birou sau de o masă, încercați să vă mutați de acolo, pentru că un astfel de obstacol va ascunde o mare parte din părțile corpului pe care ar trebui să le observați (aproape 80). De fapt, veți vedea că mincinoșii folosesc obstacole sau obiecte (cum ar fi o pernă, un pahar cu apă sau un scaun) pentru a ridica o barieră între dumneavoastră și ei (vezi caseta 57). Folosirea obiectelor respective este un semn că acel individ își dorește să se distanțeze, să se separe, și că are măcar ceva de ascuns, deoarece este mai puțin deschis – ceea ce merge mână în mână cu starea de disconfort și chiar cu minciuna.

Câteodată, în cursul unui interogatoriu sau în orice discuție în care sunteți interesați să stabiliți adevărul sau sinceritatea afirmațiilor unei persoane, puteți obține mai multe informații nonverbale dacă stați în picioare; puteți sesiza numeroase indicii nonverbale la o persoană care

stă în picioare, pe care nu le-ați observa dacă ar fi așezată. Deși în anumite situații, cum ar fi în timpul interviului de angajare, poate fi incomod sau nefiresc să rămâneți multă vreme în picioare, există totuși numeroase ocazii în care puteți observa comportamentul unor

### **Caseta 57: RIDICAREA UNUI ZID**

În calitatea pe care o aveam în cadrul FBI-ului cu ani în urmă, am condus un interogatoriu în colaborare cu un ofițer dintr-o altă agenție de apărare a legii. În timpul interogatoriului, subiectul, un individ nesincer, care nu se simțea deloc în largul lui, și-a ridicat treptat o barieră în față, din cutii de suc, suporturi de creioane și diverse documente care se aflau pe biroul partenerului meu de anchetă. În ultimă instanță, a pus pe masă chiar un rucsac, între el și noi. Construisese bariera încetul cu încetul, așa încât nu ne-am dat seama ce făcuse de fapt decât când

am urmărit înregistrarea. Acest comportament nonverbal s-a manifestat deoarece subiectul încerca să-și creeze o stare de confort ascunzându-se în spatele zidului de materiale și distanțându-se astfel de noi. Este evident că de la acest tip am primit puține informații, iar în cea mai mare parte a timpului a mințit.

Persoane care stau în picioare, ca atunci când vă întâlniți cu cineva pe drum sau când faceți conversație așteptând să se elibereze o masă la prânz.

Când nu ne simțim bine în preajma cuiva, avem tendința să ne depărtăm, gest care poate fi remarcat mai ales față de indivizii care încearcă să ne înșele într-un anume fel. Chiar dacă stăm alături, ne vom înclina corpul pentru a ne îndepărta de cei cu care nu ne simțim bine, de multe ori îndreptându-ne fie trunchiul, fie picioarele în altă direcție sau spre ieșire. Aceste comportamente pot apărea în timpul discuțiilor,

din cauza relației incomode, enervante sau acide dintre interlocutori sau din cauza subiectului pus în discuție.

Alte semnale clare de disconfort pe care le putem vedea în timpul discuțiilor incomode și tulburătoare includ frecarea frunții lângă regiunea tâmpelor, contracția mușchilor feței, mângâierea sau atingerea gâtului sau a cefei. Unii își pot arăta neplăcerea dându-și ochii peste cap în semn de dispreț, culegându-și scamele de pe haine sau vorbind în doi peri cu persoana care le pune întrebări – dau răspunsuri scurte, devin potrivnici, ostili, sarcastici sau chiar fac mici gesturi cu conotații indecente, cum ar fi arătarea degetului mijlociu (Ekman, 1991, 101 - 103). Imaginați-vă o adolescentă indignată și urâcioasă pe care mama ei o întreabă despre un pulover nou și scump, pe care bănuiește că l-a furat de la mall, și o să aveți o idee mai clară despre toate manevrele defensive pe care le poate utiliza o persoană într-o situație incomodă.

Când fac afirmații false, mincinoșii evită de

obicei să atingă persoana cu care vorbesc. Am descoperit că această observație este cu atât mai valabilă în cazul informatorilor care au apucat-o pe o cale greșită și dau informații false pentru a face rost de bani. De vreme ce atingerea este cel mai des o modalitate prin care persoanele sincere pot accentua anumite afirmații, putem aprecia că distanțarea folosită de indivizii nesinceri este un mijloc prin care își pot reduce nivelul de anxietate. Dacă observați la o persoană implicată într-o conversație, mai ales când aude sau răspunde la întrebări critice, că își reduce sau își încetează gesturile de atingere a celuilalt, este cel mai probabil indiciul unei încercări de a ascunde ceva sau de a minți (Lieberman, 1998,24). În funcție de situație, dacă este posibil, puteți încerca să vă așezați aproape de o persoană dragă când o întrebați despre o problemă serioasă sau, în cazul copiilor, chiar să-i țineți de mână în timp ce discutați cu ei despre o problemă dificilă. În acest fel veți observa mai rapid schimbările în comportamentul legat de atingere.

Totuși, lipsa atingerii nu ne indică automat că cineva minte, iar contactul fizic este în mod evident mult mai normal și mai așteptat în unele tipuri de relații decât în altele. Este adevărat că, dacă cineva evită să ne atingă, poate însemna că persoana respectivă nu ne simpatizează, deoarece nici noi nu-i atingem pe cei pe care nu-i respectăm sau îi disprețuim. Până la urmă, evaluarea naturii și duratei unei relații este de asemenea importantă când vrem să înțelegem un astfel de comportament de distanțare.

Când urmăriți pe fața cuiva eventualele indicii de confort sau disconfort, căutați semnele subtile, cum ar fi o grimasă sau o privire disprețuitoare (Ekman, 1991, 158 - 169). De asemenea, uitați-vă dacă gura îi tremură sau dă semne de disconfort în timpul unei discuții serioase. Nicio expresie facială care durează prea mult sau se prelungește, fie că este vorba despre un zâmbet, o încruntare sau o privire surprinsă, nu este normală. Astfel de comportamente artificiale în timpul unei conversații sau al unui interogatoriu au menirea

de a influența opinia celuilalt și nu sunt autentice. Unii oameni, când sunt prinși făcând ceva greșit sau mințind, arborează deseori un zâmbet care parcă nu se mai termină. În loc să indice o stare de confort, acest tip de zâmbet fals este, din contră, un semn de disconfort.

Când nu ne place ceea ce auzim, fie că este o întrebare sau un răspuns, deseori închidem ochii, parcă pentru a respinge informația. Diversele forme de mecanisme de respingere prin închiderea sau acoperirea ochilor sunt indicii similare cu strângerea brațelor în jurul pieptului sau îndepărtarea de cei cu care nu suntem de acord. Aceste comportamente de refuz se manifestă inconștient și apar deseori, mai ales în timpul unei anchete oficiale, și se leagă de obicei de un anumit subiect. Clipirea deasă poate fi de asemenea observată în momentele în care apare un anumit subiect incomod (Navarro Schäfer, 2001,10).

Toate aceste manifestări ale ochilor sunt indicii puternice ale modului în care este primită o



informație sau ale întrebărilor care sunt problematice pentru interlocutorul nostru. Totuși, ele nu sunt neapărat indicii directe ale minciunii. De asemenea, un contact vizual mai redus sau chiar evitat *nu* este indiciu de minciună (Vrij, 2003,38 - 39). O interpretare de acest fel este o prostie, așa cum am arătat în capitolul trecut.

Rețineți că infractorii și mincinoșii înrăiți se implică de fapt în contacte vizuale mai mult decât majoritatea oamenilor. Cercetările arată clar că oamenii duplicitari (de exemplu, psihopații, escrocii și mincinoșii) își sporesc durata contactului vizual în timp ce mint (Ekman, 1991,141 - 142). Poate că recurg în mod conștient la acest comportament, tocmai pentru că există părerea atât de comună (dar eronată) că a te uita direct în ochii cuiva este semn de sinceritate.

Fiți atenți la diferențele culturale în privința contactului vizual și a duratei privirii, pe care trebuie să le luați în considerare în orice tentativă de a detecta un comportament mincinos. De exemplu, în anumite populații (afro-americanii,

americanii de origine latină) copiii sunt învățați să se uite în jos sau în altă parte atunci când sunt chestionați sau muștrați de către părinți, în semn de respect (Johnson, 2007,280 – 281).

Observați mișcările capului persoanei cu care vorbiți. Dacă vedeți că dă din cap afirmativ sau negativ în timp ce vorbește și mișcarea apare simultan cu rostirea cuvintelor, atunci puteți să-i acordați încredere. Dacă mișcarea capului este întârziată, apărând după ce vorbește, atunci cel mai probabil afirmația este nesinceră și nu i se poate acorda credit. Deși poate fi foarte discretă, mișcarea întârziată a capului este o încercare de a valida ceea ce tocmai s-a spus și nu face parte din modul firesc de comunicare. În plus, mișcările sincere ale capului trebuie să fie în concordanță cu afirmațiile sau negațiile verbale. Dacă gestul capului nu susține afirmația persoanei, poate fi un indiciu de minciună. Această nepotrivire între semnalele nonverbale și cele verbale, care se manifestă prin mișcări ale capului mai degrabă discrete decât exagerate, apare mult mai des

decât am crede. De exemplu, cineva poate spune „nu am făcut eu asta”, în timp ce capul se înclină ușor în sens afirmativ.

Într-o stare de disconfort, sistemul limbic preia controlul și fața persoanei fie se înroșește, fie pălește. În timpul unor discuții incomode, poate apărea o transpirație mai abundentă sau o respirație înțetită; observați dacă interlocutorul își șterge transpirația sau încearcă să-și controleze respirația, în efortul de a-și păstra calmul. Orice tremurat pe care-l sesizați, fie al mâinilor, al degetelor sau al buzelor, sau orice încercare de a ascunde buzele (îngustându-le până aproape nu se mai văd) sau mâinile ori de a le diminua mișcările vă pot indica disconfortul și/sau minciuna, mai ales dacă aceste manifestări apar după ce semnele de nervozitate normală au dispărut.

Vocea unei persoane se poate schimba brusc sau poate părea slabă în timpul unui discurs mincinos; înghițirea devine dificilă deoarece gâtul se usucă de la stres, așa că încercați să observați dacă cineva înghite cu efort. Vă puteți da seama

după mișcarea evidentă a mărului lui Adam, care poate fi însoțită de dregerea repetată a glasului – toate acestea indică disconfortul. Rețineți însă că sunt indicii de stres, nu neapărat de minciună. Am văzut foarte mulți oameni onești care, în timp ce depuneau mărturie în fața instanțelor de judecată, manifestau aceste comportamente doar pentru că aveau emoții, nu pentru că mințeau. După ani de zile în care am depus nenumărate mărturii în sălile de judecată federale și statale, încă mai am emoții când mă aflu în această postură. Așadar, indiciile de încordare și de neliniște trebuie descifrate în context.

## **Gesturile de calmare în legătură cu disconfortul**

Când interogam suspectii în anii petrecuți în cadrul FBI, căutam să descopăr gesturile de calmare care să mă ajute în formularea întrebărilor și în evaluarea elementelor stresante pentru aceștia. Deși gesturile de calmare luate

singular nu sunt semne clare de minciună (de vreme ce se pot manifesta și la oamenii inocenți care sunt nervoși), ele ne oferă totuși o altă piesă din puzzle-ul care înfățișează ceea ce gândește și simte cu adevărat o persoană.

Iată în continuare o listă cu douăsprezece lucruri pe care le fac eu când vreau să interpretez semnalele nonverbale de calmare. Puteți să vă faceți și dumneavoastră o strategie similară pentru situațiile în care discutați cu cineva sau luați un interogatoriu, fie în cadrul unei anchete oficiale, al unei discuții serioase cu un membru al familiei sau al întrevederii cu un asociat în afaceri.

1. *Căutați să aveți un punct de observație bun.*

Când conduc un interogatoriu sau discut cu ceilalți, nu vreau să existe nimic care să mă împiedice să văd în întregime persoana respectivă, deoarece nu vreau să-mi scape niciun gest de calmare. Dacă, de exemplu, cineva se calmează ștergându-și mâinile de genunchi, vreau să pot vedea gestul - lucru

care ar fi dificil de realizat dacă între noi ar exista un birou. Personalul din compartimentele de resurse umane trebuie să știe că cel mai bun loc pentru un interviu este un spațiu deschis – unde nimic nu împiedică observarea atentă a candidatului.

2. *Așteptați-vă să vedeți unele gesturi de calmare.*

Este normal să existe unele gesturi de calmare în toate manifestările nonverbale de zi cu zi; oamenii au nevoie uneori să se liniștească. Pe vremea când fiica mea era mică, se pregătea de culcare jucându-se cu părul, înfășurând șuvițele în jurul degetelor și părând că se desprinde cu totul de restul lumii. Mă aștept ca oamenii să facă astfel de gesturi în timpul zilei, mai mult sau mai puțin, la fel cum mă aștept să respire, pentru că se adaptează mereu la mediul înconjurător aflat într-o continuă transformare.

3. *Așteptați-vă la o stare de nervozitate inițială.*

Nervozitatea inițială într-un interogatoriu sau

Într-o discuție serioasă este normală, mai ales în circumstanțe stresante. De exemplu, întrebarea tatălui care vrea să știe ce temă are fiul lui de făcut pentru a doua zi nu va fi la fel de stresantă ca dorința lui de a afla cauza exactă a exmatriculării fiului pentru comportament necorespunzător.

4. *Aduceți mai întâi persoana cu care discutați într-o stare relaxată.* Pe măsură ce discuția, interogatoriul sau întâlnirea progresează, cei implicați ar trebui să se calmeze și să se simtă din ce în ce mai bine. De fapt, un bun anchetator va avea întotdeauna grijă să-și rezerve timp pentru ca persoana interogată să devină mai relaxată înainte de a-i pune întrebări sau de a explora o temă ce poate fi stresantă.
5. *Stabiliți care este comportamentul de bază (obișnuit) al fiecărei persoanei.* Odată ce gesturile de calmare s-au redus și s-au

stabilizat la normal (pentru acea persoană), interlocutorul poate folosi acel comportament de calmare ca reper pentru evaluarea gesturilor ulterioare.

6. *Încercați să observați îndesirea gesturilor de calmare.* Pe măsură ce interogatoriul sau discuția continuă, ar trebui să fiți atenți la gesturile de calmare și/sau la creșterea frecvenței lor, mai ales când apar ca reacții în urma unei întrebări sau a unei informații anume. O astfel de îndesire este un indiciu că ceva din acea întrebare sau informație a tulburat persoana în cauză și că tema respectivă merită mai multă atenție și concentrare pe viitor. Este important să identificați corect stimulii (întrebarea, informația sau evenimentul) care au cauzat reacția de calmare; altfel veți trage concluziile greșite sau veți îndrepta discuția într-o direcție falsă. De exemplu, dacă în timpul interviului de angajare candidatul va începe să tragă de



gulerul cămășii îndepărtându-i de gât (gest de calmare) când i se pune o anumită întrebare despre fosta lui slujbă, înseamnă că întrebarea aceea l-a incomodat atât de mult, încât creierul său i-a comandat gestul de calmare. Este un indiciu că lucrurile trebuie investigate în continuare. Gestul nu implică neapărat o minciună, ci semnifică doar că subiectul respectiv este supărat.

7. *Întrebați, faceți o pauză și observați.* Anchetatorii buni, asemenea comunicatorilor buni, nu „mitraliază” întrebare după întrebare. N-o să puteți detecta clar minciuna dacă nerăbdarea sau aroganța dumneavoastră va atrage împotrivirea persoanei cu care vorbiți. Puneți o întrebare și apoi așteptați pentru a observa toate reacțiile. Acordați-i celuilalt timp să se gândească și să vă răspundă, intercalând pauze considerabile. De asemenea, ar trebui să formulați în așa fel întrebările, încât să reușiți să obțineți anumite răspunsuri specifice, pentru

a putea face diferența dintre fapte și ficțiune. Cu cât este mai specifică întrebarea, cu atât veți putea provoca semnale nonverbale mai precise și cu atât vor fi mai corecte evaluările pe care le veți face, având în vedere că știți mai bine acum ce semnificație au gesturile inconștiente. Din păcate, în anchetele forțelor de ordine au fost obținute multe mărturii false prin tiruri de întrebări în ritm de staccato, care provoacă un stres puternic și acoperă semnalele nonverbale ale celui anchetat. Acum știm că există oameni nevinovați care vor „mărturisii” că au comis o infracțiune și chiar vor da declarații scrise, pentru a termina mai repede interogatoriul stresant luat sub presiune (Kassin, 2006, 207 – 228). La fel se întâmplă și cu fiii, fiicele, soții/soțiile, prietenii și angajații noștri, când sunt supuși unui interogatoriu prea zelos.

8. *Păstrați concentrarea interlocutorului asupra subiectului care vă interesează. Anchetatorii*

trebuie să țină minte că de multe ori când oamenii vorbesc pur și simplu – deci când își spun partea lor de poveste – vor emite mai puține semnale nonverbale decât atunci când controlează ei evoluția discuției. Întrebările clare și la obiect vor determina anumite manifestări comportamentale care sunt utile în evaluarea onestității persoanei.

9. *Vorbăria multă nu este echivalentă cu adevărul.* O greșeală pe care o fac atât începătorii, cât și anchetatorii experimentați este tendința de atribui limbuiției valoare de adevăr. Când cei interogați vorbesc mult, avem tendința de a-i crede; când sunt rezervați, presupunem că ne mint. În timpul discuțiilor, oamenii care ne oferă o cantitate mare de informații și detalii despre un eveniment sau o situație par să spună adevărul; totuși, s-ar putea ca ei să nu facă decât să arunce o perdea de fum prin care să-și acopere faptele sau să conducă discuția într-o altă direcție. Adevărul

este scos la iveală *nu prin volumul materialului* povestit, ci prin *verificarea faptelor* afirmate de vorbitor. Până când informația nu este verificată, este doar o relatare personală, poate chiar lipsită de sens (vezi caseta 58).

10. *Stresul vine și pleacă.* Bazându-mă pe anii în care am studiat comportamentul persoanelor interogate, am ajuns la concluzia că un individ care are un sentiment de vinovăție va manifesta succesiv două tipuri de comportamente distincte, atunci când i se pune o întrebare incomodă precum: „Ai fost vreodată în casa domnului Jones?” Prima reacție va reflecta stresul trăit la auzul întrebării. Va reacționa inconștient prin diverse gesturi de distanțare, cum ar fi retragerea picioarelor dinspre anchetator, înclinarea trupului în sens invers sau încleștarea fălcilor și strângerea buzelor.

Va urma un al doilea set de comportamente legate de primele - reacțiile de calmare -, care pot

include gesturi precum atingerea gâtului, mângâierea nasului sau masarea gâtului în timp ce reflectează la întrebare sau la răspuns.

11. *Izolați cauza stresului.* Cele două comportamente în serie – gesturile de stres urmate de cele de calmare – au fost de multe ori asociate în mod eronat cu minciuna. Este o interpretare nefericită, deoarece aceste manifestări trebuie explicate mai simplu drept ceea ce sunt – indicii de stres și de eliberare a stresului –, nu neapărat drept o lipsă de onestitate. Neîndoios că și mincinoșii pot avea astfel de comportamente, dar ele pot fi observate și la indivizii care sunt nervoși. Mi se întâmplă să aud pe câte cineva spunând: „Dacă în timp ce vorbesc, oamenii își ating nasul, înseamnă că mint”. Poate fi adevărat că oamenii care mint își ating nasul în timp ce vorbesc, dar la fel fac și cei care sunt onești, în situații de stres. Atingerea nasului este un gest de calmare pentru a elibera tensiunea internă –

indiferent care este sursa de disconfort. Chiar și un

### **Caseta 58: TOTUL ESTE O MINCIUNĂ**

Îmi amintesc când am interogat odată o femeie în Macon, Georgia. Timp de trei zile ea ne-a oferit voluntar o mulțime de informații. Când interogatoriul s-a încheiat, chiar am avut impresia că descoperiserăm ceva important, până când a venit momentul să punem cap la cap tot ce ne spusese femeia. Timp de un an am investigat declarațiile ei (atât în Statele Unite, cât și în Europa), dar până la urmă, după depunerea unor eforturi semnificative și utilizarea unor resurse importante, ne-am dat seama că nu ne spusese decât minciuni. Ne „oferise” pagini întregi de minciuni plauzibile, în care-l implicase și pe soțul ei nevinovat. Dacă mi-aș fi amintit că nu întotdeauna cooperarea este sinonimă cu adevărul, dacă aș fi analizat-o cu mai

multă atenție, am fi scutit o grămadă de timp și bani. Informațiile oferite de femeie sunau extrem de bine și erau foarte plauzibile, dar toate erau incorecte. Aș fi vrut să spun că acest incident s-a întâmplat în primii ani ai carierei mele, dar nu a fost așa. Nu sunt nici primul, nici ultimul investigator care să fie păcălit atât de evident. Deși unii oameni au obiceiul să vorbească mai mult decât alții, totuși trebuie să fiți vigilenți față de acest tip de „moară hodorogită”.

fost agent FBI care este oprit pentru depășirea vitezei și care nu găsește nicio explicație legitimă își va atinge nasul când este pus să tragă pe dreapta (da, am plătit amenda!). Ceea ce vreau să subliniez este: nu vă grăbiți să „descoperiți” minciuna când vedeți pe cineva care își atinge nasul. La o persoană care face acest gest când minte veți găsi o sută care îl fac în mod obișnuit pentru eliberarea stresului.

12. *Gesturile de calmare spun atât de multe!*  
Ajutându-ne să știm când o persoană este stresată, gesturile de calmare ne permit să identificăm problemele care necesită sporirea atenției și a cercetărilor. Prin tehnica întrebărilor eficiente puteți provoca și identifica aceste gesturi de calmare în orice situație, pentru a înțelege mai bine gândurile și intențiile cuiva.

## **DOUĂ ASPECTE PRINCIPALE ALE COMPORTAMENTELOR NONVERBALE UTILE PENTRU DETECTAREA MINCIUNII**

În ceea ce privește semnalele corpului care ne alertează despre posibilitatea minciunii, trebuie observate aspectele legate de concordanță și de accentuare.

### **Concordanța**

Am mai vorbit în acest capitol despre



importanța concordanței pentru identificarea unei stări de confort în relațiile interpersonale. Acest indiciu este de asemenea util și în detectarea minciunii. Căutați concordanța dintre limbajul verbal și cel nonverbal al corpului, dintre circumstanțele momentului și afirmațiile subiectului, dintre evenimente și emoții, și chiar în legătură cu timpul și spațiul.

O persoană care dă un răspuns afirmativ la o întrebare ar trebui să-l susțină imediat de mișcarea capului, nu cu întârziere. Lipsa de concordanță apare când cineva afirmă „nu eu am făcut-o”, în timp ce capul se înclină ușor în sens afirmativ. De asemenea, nu există concordanță nici când, la întrebarea dacă ar minți în legătură cu un anumit subiect, ar da ușor din cap în jos, răspunzând însă „nu”. Surprinzându-se făcând aceste gesturi care-i dau de gol, oamenii își modifică mișcările capului, încercând să repare ce au stricat. Când veți observa la cineva o mișcare neconcordantă, veți avea impresia de artificialitate și patetism. Mai des se întâmplă ca o afirmație

nesinceră, cum ar fi minciuna „nu eu am făcut-o”, să fie urmată de o întârziere perceptibilă a mișcării negative a capului și de accentuarea mai redusă a gestului. Aceste comportamente sunt neconcordante și prin urmare pot fi echivalate cu minciuna, deoarece manifestarea lor indică disconfortul.

Ar trebui să existe concordanță și între afirmații și evenimentele momentului. De exemplu, când părinții anunță răpirea copilului lor, emoțiile manifestate trebuie să fie pe potriva faptei (răpirea). Mama și tatăl distruși de durere ar trebui să solicite asistența forțelor de ordine, accentuând orice detaliu, fiind în culmea disperării, dornici să ajute și să reia povestea ori de câte ori este nevoie, chiar riscându-și propria viață. Când astfel de raportări sunt făcute de indivizi placizi, mai preocupați de expunerea unei anumite versiuni a poveștii și lipsiți de emoții puternice sau mai atenți la propria stare de bine și la felul în care sunt percepuți, asistăm la un comportament total neconcordant cu

circumstanțele și cu onestitatea.

În fine, trebuie să existe concordanță între evenimente, timp și spațiu. O persoană care întârzie să raporteze un fapt important, cum ar fi înecul unui prieten, al unui soț sau al unui copil, sau care călătorește până la altă jurisdicție pentru a-l raporta ar trebui să trezească imediat suspiciunea. În plus, raportarea unor fapte care ar fi fost imposibil de observat din locul unde se afla persoana este de asemenea neconcordantă și deci suspectă. Oamenii care mint nu iau în considerare implicarea în ecuație a tuturor aspectelor concordanței și de aceea mesajele lor nonverbale și poveștile îi vor trăda până la urmă. Manifestările între care există o bună concordanță indică într-un fel o conștiință neîncărcată și, așa cum am văzut, joacă un rol important în timpul interogărilor poliției și raportării infracțiunilor; dar ele se pot evidenția și în contextul unor discuții despre toate tipurile de probleme serioase, în care detectarea minciunii este esențială.

## Accentuarea

Însoțim deseori ceea ce spunem prin gesturi ale diverselor părți ale corpului – cum ar fi sprâncenele, capul, mâinile, pieptul, picioarele –, pentru a scoate în evidență un lucru pe care îl considerăm foarte important, profund sau care ne trezește o stare emoțională intensă. Observarea acestei accentuări este importantă, deoarece este o manifestare universală atunci când oamenii sunt sinceri. Reliefarea vorbelor reprezintă contribuția sistemului limbic la comunicare, modul prin care îi lăsăm pe ceilalți să afle cât de mult ne implicăm emoțional. Prin contrast, când sistemul limbic nu ne susține afirmațiile, gesturile de accentuare sunt mai reduse sau chiar lipsesc. Din experiența mea și a altora, vă pot spune că în majoritatea situațiilor mincinoșii nu accentuează prin gesturi ceea ce declară (Lieberman, 1998,37). Ei își folosesc partea rațională a creierului pentru a decide ce să spună și cum să înșele, dar foarte rar

se gândesc la felul cum vor prezenta minciuna. Când sunt obligați să mintă, majoritatea oamenilor nu sunt conștienți de felul cum intervine în conversațiile lor zilnice accentuarea sau sublinierea cuvintelor. Când mincinoșii încearcă să-și construiască un răspuns, accentuarea acestuia prin gesturi pare forțată sau este întârziată; foarte rar subliniază ei ceva atunci când este cazul s-o facă sau accentuează doar problemele neimportante.

Accentuarea unei idei se poate face atât verbal, cât și nonverbal. Verbal, scoatem în evidență ceva prin voce - intensitatea sau tonul ei - ori prin repetiție. Accentuarea nonverbală ne poate da indicii mai corecte și mai utile decât cuvintele atunci când încercăm să detectăm adevărul sau lipsa de onestitate într-o discuție sau într-un interogatoriu. Oamenii care dau mult din mâini în timp ce vorbesc își punctează remarcile prin gesturi, mergând chiar până la a bate cu pumnul în masă. La alții accentuarea se face „din vârful degetelor”, fie prin atingerea unor lucruri,

fie prin anumite gesturi. Mișcările mâinilor completează discursul sincer, gândurile și sentimentele adevărate (Knapp Hall, 2002,277 - 284). Arcuirea sprâncenelor și mărirea ochilor sunt de asemenea modalități prin care poate fi evidențiat un punct de vedere (Morris, 1985,61; Knapp Hall, 2002,68).

Alt gest de accentuare este aplecarea pieptului în față, în semn de interes. Facem gesturi care „sfidează gravitația”, cum ar fi ridicarea pe vârful picioarelor, când vrem să scoatem în evidență ceva semnificativ sau cu o mare încărcătură emoțională pentru noi. Când sunt așezați, oamenii pot scoate în evidență subiectele importante prin mișcări ale genunchilor în sus și în jos și le pot accentua și mai mult lovind genunchiul cu mâna când ajunge în poziția cea mai înaltă, indicând în acest fel exuberanța emoțională. Gesturile de sfidare a gravitației sunt emblematice pentru accentuarea adevăratelor sentimente, iar la mincinoși pot fi observate extrem de rar.

Din contră, oamenii slăbesc semnificația cuvintelor rostite sau își manifestă lipsa de angajament față de propriul discurs ascunzându-se în spatele mâinilor (acoperindu-și gura cu mâinile) sau printr-o mimică limitată. O persoană se controlează și adoptă diverse mijloace de restrângere a mișcărilor și de retragere când nu are susținere pentru ceea ce spune (Knapp Hall, 2002,320; Lieberman, 1998,37). Cei care mint afișează deseori deliberat o postură reflexivă, ducând degetele la bărbie sau atingându-și obraji, de parcă încă s-ar mai gândi la ceea ce vor spune; aceste atitudini sunt în deplin contrast cu felul în care se manifestă oamenii sinceri, care își accentuează punctele de vedere. Mincinoșii își consumă timpul evaluând ceea ce spun și felul în care va fi primită informația, tendință care este neconcordantă cu un comportament sincer.

# **COMPORTAMENTE NONVERBALE SPECIFICE FOLOSITE PENTRU DETECTAREA MINCIUNII**

Mai jos sunt ilustrate câteva aspecte specifice pe care este bine să le urmăriți atunci când examinați „accentuarea” ca modalitate de a detecta o posibilă minciună.

## **Lipsa de accentuare în gesturile mâinilor**

Așa cum afirmă Aldert Vrij și alți cercetători, lipsa mișcării brațelor și a accentuării cuvintelor prin gesturi sugerează posibilitatea unei minciuni. Problema este că acest comportament nu poate fi măsurat exact, mai ales în public sau într-un context social. Cu toate acestea, încercați să observați când se manifestă și în ce context, mai ales dacă apare imediat după ce este adusă în discuție o anumită temă (Vrij, 2003, 25 - 27). Orice schimbare bruscă în mișcări reflectă o activitate

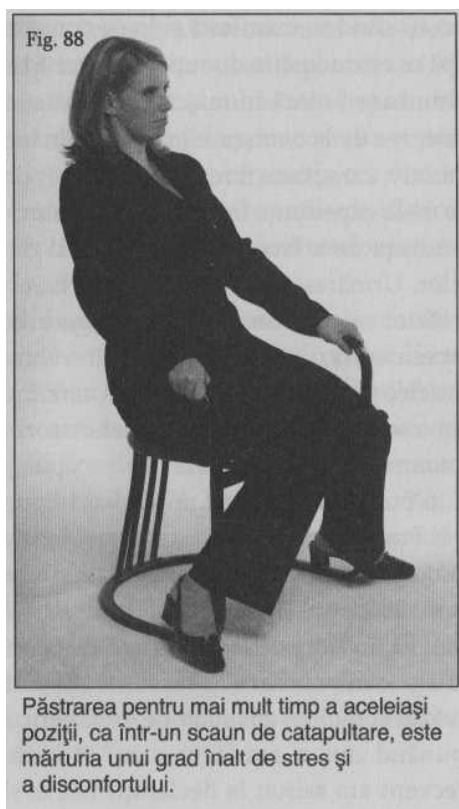


cerebrală. Când brațele trec de la o mișcare însuflețită la încremenire, trebuie să existe un motiv, care poate fi respingerea sau (posibil) minciuna.

Din propriile mele experiențe în cursul anchetelor, am observat că mincinoșii au tendința de a face mai puțin gestul de împreunare a vârfurilor degetelor. Urmăresc de asemenea și încheieturile degetelor albite din cauza tăriei cu care un individ strânge brațele scaunului, într-o postură încremenită, de parcă s-ar afla într-un scaun de catapultare. Din nefericire pentru această persoană care nu se simte deloc bine, catapultarea iese din discuție. Mulți anchetatori criminaliști au descoperit că un comportament în cadrul căruia capul, gâtul, brațele și picioarele adoptă o poziție fixă sau se mișcă foarte puțin, iar mâinile sunt încheștate pe brațele scaunului, este caracteristic celor care se pregătesc să mintă, dar, din nou, nu este un indiciu absolut sigur (Schäfer Navarro, 2003,66) (vezi figura 88).

Este interesant că, în timp ce fac declarații

false, indivizii evită să atingă nu numai alți oameni, dar și obiecte, cum ar fi masa sau un podium. Nu am văzut și nici nu am auzit de vreo persoană care atunci când a mințit spunând „nu, n-am făcut-o eu” să bată cu pumnul în masă. În mod frecvent am asistat la declarații foarte slabe, lipsite de subliniere, cu gesturi



Păstrarea pentru mai mult timp a aceleiași poziții, ca într-un scaun de catapultare, este mărturia unui grad înalt de stres și a disconfortului.

moderate. Oamenilor mincinoși le lipsește angajamentul și încrederea în ceea ce spun. Deși

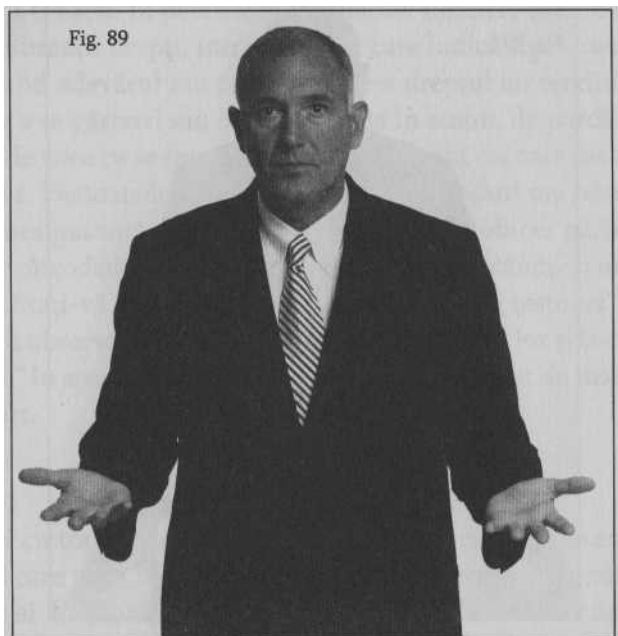
creierul rațional (neocortexul) va decide ce să spună pentru a induce în eroare, partea emotivă (sistemul limbic – cea mai onestă componentă a creierului) pur și simplu nu se angajează în înșelăciune și, drept urmare, nu va accentua afirmațiile prin mesaje nonverbale (gesturi). Sentimentele din zona limbică a creierului sunt greu de păcălit. Încercați să zâmbiți din tot sufletul unei persoane pe care nu o agreeți. Este extrem de dificil de făcut. La fel ca în cazul unui zâmbet fals sau prefăcut, declarațiile neadevărate sunt însoțite de semne nonverbale slabe sau pasive.

## **Gestul de implorare**

Postura adoptată de o persoană care își întinde brațele în față, cu palmele în sus, amintește de gestul de implorare sau de rugăciune (vezi figura 89). Cei care imploră divinitatea își îndreaptă palmele în sus pentru a primi mila lui Dumnezeu. La fel, soldații capturați își întorc

palmele în sus în timp ce se apropie de cei care dispun de soarta lor. Același comportament poate fi observat și la indivizii care spun ceva și vor să fie crezuți. În timpul unei discuții, observați-vă atent interlocutorul. Când acesta face o afirmație, uitați-vă dacă își ține palmele în sus sau în jos. Într-o conversație obișnuită, în care se discută tot felul de idei și niciuna dintre părți nu susține cu vehemență un anumit punct de vedere, mă aștept să văd gesturi atât cu palmele în sus, cât și în jos.

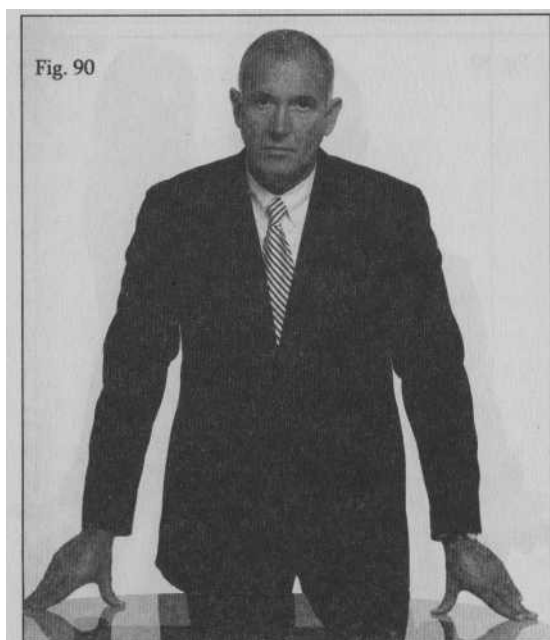
Fig. 89



Poziția palmelor în sus, ca pentru implorare, indică de obicei că persoana vrea să fie crezută sau că dorește să fie acceptată. Nu este o manifestare dominantă sau încrezătoare.

Dar când cineva face o declarație plină de ardoare și hotărâre, cum ar fi „trebuie să mă crezi, nu eu am omorât-o”, mâinile trebuie să fie cu palmele în jos (vezi figura 90). Dacă în acest timp ține palmele în sus, parcă implorând să fie crezut/a, consider că este un gest extrem de suspect. Deși în această privință nu există o siguranță totală, eu aș pune totuși la îndoială orice declarație care este făcută cu palmele în sus. Poziția aceasta nu este prea convingătoare și

sugerează că persoana respectivă cere să fie crezută. Cei care spun adevărul nu trebuie să roage să fie crezuți; ei fac o afirmație, iar aceasta se susține.



Persoana care face afirmațiile ținându-și palmele în jos este mult mai autoritară și mai încrezătoare decât cea care le face cu palmele în sus, în „gestul de implorare”.

## **Manifestările teritoriale și minciuna**

Când suntem încrezători și ne simțim bine, ne desfășurăm pe un spațiu mai mare. Când suntem nesiguri, avem tendința de a ocupa un spațiu cât mai mic. În circumstanțe extreme, oamenii tulburați își pot strânge brațele și picioarele pe lângă corp, abordând o poziție asemănătoare cu cea fetală. Discuțiile și interogatoriile incomode pot fi reliefate printr-o diversitate de posturi de retragere: brațele se încolăcesc ca un covrig și/sau gleznele se fixează într-un loc, într-o poziție câteodată dureroasă chiar și pentru observator. Căutați să observați mai ales schimbările majore ale poziției corpului care ar putea indica minciuna, cu preponderență când apar în același timp cu schimbarea unei anumite tematici de discuție.

Când credem în părerile și afirmațiile noastre, stăm de obicei cu spatele și umerii dreupți, într-o postură care indică siguranța. Oamenii care ascund adevărul sau care mint de-a dreptul au tendința inconștientă de a se gârbovi sau de a se

afunda în scaun, de parcă ar încerca să scape de ceea ce se spune – chiar dacă ei sunt cei care fac afirmațiile respective. Persoanele nesigure pe propriile gânduri sau păreri reflectă această nesiguranță prin postura adoptată, de obicei gârbovindu-se ușor, dar câteodată coborându-și mult capul și ridicându-și umerii către urechi. Uitați-vă după această postură de „broască țestoasă” de fiecare dată când observați că oamenii nu se simt în largul lor și încearcă să se „ascundă” în spațiu deschis. Este cu siguranță un gest de insecuritate și disconfort.

## **Ridicarea din umeri**

Deși cu toții ridicăm uneori din umeri când nu suntem siguri de ceva, cei care mint fac acest gest într-un fel aparte atunci când nu sunt siguri pe ei. Ridicarea din umeri a mincinoșilor are un aer nefiresc prin aceea că este mai reținută și făcută la comandă, deoarece persoana nu manifestă un angajament total față de ceea ce se afirmă. Dacă



se ridică doar un umăr sau dacă umerii se înalță până la nivelul urechilor, părând să ascundă capul persoanei, este un semn de disconfort pronunțat, care poate fi observat câteodată la indivizii care se pregătesc să răspundă nesincer la o întrebare.

## ÎN LOC DE CONCLUZIE

Așa cum am afirmat la începutul acestui capitol, cercetările din ultimii douăzeci de ani sunt lipsite de echivoc. Nu există semnale nonverbale care, doar prin ele însele, să ne indice clar minciuna (Ekman, 1991,98; Ford, 1996,217). Prietenul meu, cercetătorul dr. Mark G. Frank, mi-a spus de multe ori: „Joe, din păcate, nu există niciun efect Pinocchio atunci când vine vorba despre minciună!” (Frank, 2006). La această afirmație subscriu și eu. De aceea, pentru a separa faptele de ficțiune, singura noastră abordare realistă este să ne bazăm pe acele comportamente care ne sugerează confortul/disconfortul, pe concordanța indiciilor și pe gesturile prin care se

accentuează cuvintele. Ele sunt ghidul sau modelul nostru și atât.

Un individ care nu se simte în largul lui, care nu-și accentuează cuvintele prin gesturi și adoptă atitudini neconcordante este, în cel mai bun caz, un prost comunicator, dar poate fi și mai rău, un mincinos. Disconfortul își poate avea originea în multe surse, incluzând antipatia dintre indivizii implicați în discuție, ambianța în care se desfășoară întrevederea sau nervozitatea din timpul unui interogatoriu. Poate fi de asemenea un rezultat al sentimentului de vinovăție, al nevoii de ascundere a informațiilor sau al minciunii pur și simplu. Posibilitățile sunt multiple, dar acum când știți cum să le puneți întrebări celorlalți, cum să recunoașteți semnalele de disconfort și care este importanța plasării acestor comportamente în context, aveți cel puțin un punct de plecare. Nu există nicio modalitate prin care îi putem împiedica pe oameni să ne mintă, dar cel puțin putem fi avertizați când vor încerca acest lucru.

În final, fiți atenți să nu etichetați persoanele

drept mincinoase dacă nu aveți suficiente informații sau doar pe baza unei singure observații. Multe relații bune s-au deteriorat în acest fel. Rețineți, când vorbim despre detectarea minciunii, chiar și cei mai buni experți, printre care mă număr și eu, nu sunt foarte departe de cei care merg la noroc, probabilitatea fiind aproape egală să avem dreptate sau să ne înșelăm. Ceea ce nu este deloc suficient, nu-i așa?

## **CAPITOLUL NOUĂ**

### **Câteva gânduri de încheiere**

Recent, o prietenă mi-a spus o poveste care are legătură cu tema acestei cărți și care, în paranteză fie spus, vă poate salva dacă încercați vreodată să găsiți vreo adresă în Coral Gables, Florida. Această prietenă își conduce fika la o sedință foto în această localitate, la o distanță de câteva ore de casa lor din Tampa. Deoarece nu mai fusese niciodată în Coral Gables, urmărea

harta pentru a găsi cea mai bună rută de urmat. Totul a fost în ordine până când a ajuns în oraș și a început să caute indicatoarele de străzi. Nu era niciunul. A condus vreo douăzeci de minute prin intersecții lipsite de indicatoare și nu a dat de niciun semn. În final, disperată, s-a oprit la o stație de benzină și a întrebat cum știau ei care sunt străzile. Pe proprietarul stației nu l-a mirat întrebarea.

— Nu sunteți prima care întrebați, a dat el din cap cu simpatie. Când ajungeți în intersecție, trebuie să vă uitați în jos, nu în sus. Numele străzilor sunt scrise pe pietre înalte de cincisprezece centimetri și uzate de vreme, așezate jos, lângă bordură.

Prietena mea i-a urmat indicațiile și în câteva minute a localizat destinația.

— Evident, povestea ea, eu mă uitam după numele străzilor la o înălțime de doi metri sau chiar mai mult, nu la nivelul solului... Aproape incredibil, a adăugat, a fost faptul că, odată ce am știut ce să caut și unde să mă uit, semnele au fost

evidente și nu am mai făcut greșeli. Am găsit drumul fără nicio problemă.

Această carte vorbește și ea tot despre semne. În ceea ce privește comportamentul uman, există două tipuri de semne, verbale și nonverbale. Toți am fost învățați să le căutăm și să le identificăm pe cele verbale.

Prin analogie cu povestirea anterioară, ele sunt situate sus pe stâlpi, clare și vizibile când conducem pe străzile unui oraș necunoscut. Apoi, sunt cele nonverbale, care au existat dintotdeauna, dar pe care mulți dintre noi nu au învățat să le observe, deoarece nu am fost instruiți să căutăm și să identificăm semnele de la nivelul pământului. Interesant este că odată ce învățăm să fim atenți și să citim semnalele nonverbale, reacțiile noastre sunt aceleași cu ale prietenei mele. „Odată ce am știut ce să caut și unde să mă uit, semnele au fost evidente și nu am mai făcut greșeli. Am găsit drumul fără nicio problemă”.

Nutresc speranța ca prin înțelegerea comportamentului nonverbal veți căpăta o

perspectivă mult mai profundă și mai plină de semnificații asupra lumii din jur – putând vedea și auzi două limbaje, unul vorbit și altul tăcut, care se combină pentru a ne prezenta întreaga bogăție a experienței umane, cu toată complexitatea ei încântătoare. Este un țel pe care merită să-l urmăriți și pe care, dacă veți face un efort, sunt sigur că îl veți putea atinge. Acum sunteți în posesia unei metode puternice. Aveți cunoștințele și informațiile care vă vor îmbogăți relațiile interpersonale pentru tot restul vieții. Bucurați-vă să aflați ce *spune fiecare corp*, deoarece acestui scop mi-am dedicat viața mea și această carte.

Joe Navarro

Tampa, Florida

SUA

# Secretele comunicării nonverbale

El spune că are cea mai bună ofertă. Așa să fie?

Ea spune că este de acord. Oare?

Interviul a ieșit bine. Sau nu?

El a promis că nu va mai repeta greșeala. Dar a făcut-o.

Parcurgeți această carte și descifrați informațiile nonverbale oferite de cel din jur. Joe Navarro, fost agent FBI și expert recunoscut în comunicarea non-verbală, vă învață cum să „citiți” rapid oamenii, cum să le aflați sentimentele și să le interpretați comportamentul, cum să evitați capcanele ascunse și cum să descoperiți minciuna. Veți învăța, de asemenea, cum puteți influența prin limbajul corpului felul în care sunteți percepuți de șefi, de membrii familiei, de prietenii sau de străini.

Veți descoperi:

- Instinctele străvechi de supraviețuire care guvernează limbajul corpului.
- De ce fața indică inadecvat adevăratele sentimente ale oamenilor.
- Ce dezvăluie degetele, picioarele, ochii, genele... despre intenții și stările de spirit.
- Cele mai puternice comportamente care revelează încrederea în sine și emoțiile autentice.
- Semnale nonverbale prin care stabilim instantaneu încrederea.
- Semnale nonverbale prin care ne comunicăm instantaneu autoritatea.

Presărată cu exemple din experiența profesională a lui Joe Navarro, această carte vă oferă o modalitate nouă și eficientă pentru a naviga cu succes în viață.



Timp de 25 de ani, JOE NAVARRO a fost agent FBI de contraspiionaj și supervisor specializat în comunicarea nonverbală. Susține frecvent conferințe și predă cursuri în cadrul Universității Saint Leo și al Academiei FBI.

MARVIN KARLINS și-a luat doctoratul în psihologie la Universitatea Princeton și este profesor de management la Universitatea din South Florida. Este autorul a 23 de cărți.

ISBN: 978-973-728-328-3

[www.meteorpress.ro](http://www.meteorpress.ro)

Distribuție la:

telefon/fax: 021. 222. 33. 12

021. 222. 83. 80

e-mail: [editura@meteorpress.ro](mailto:editura@meteorpress.ro)  
[comenzi@meteorpress.ro](mailto:comenzi@meteorpress.ro)



